

**EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM
MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT SURABAYA SELATAN**

SKRIPSI



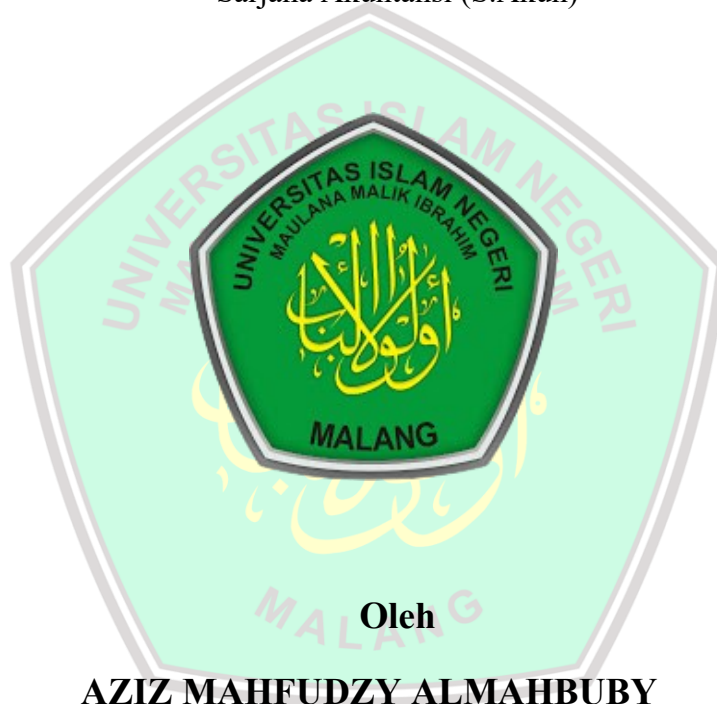
**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

**EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM
MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT SURABAYA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi (S.Akun)



Oleh

AZIZ MAHFUDZY ALMAHBUBY

NIM: 14520026

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM
MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SURABAYA SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

AZIZ MAHFUDZY ALMAHBUBY

NIM :14520026

Telah disetujui pada tanggal 21 Juni 2021
Dosen Pembimbing,



Sri Andriani, SE., M.Si
NIP.197503113 200912 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan



Dr.Hj. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19720322 200801 2 005

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SURABAYA SELATAN

SKRIPSI

Oleh:

AZIZ MAHFUDZY ALMAHBUBY

NIM: 14520026

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan
Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)

Pada Tanggal 25 Juni 2021

Susunan Dewan Penguji :

Tanda Tangan

1. Ketua Penguji

Fatmawati Zahroh, M.S.A

NIP. 19751030 20160801 2 048

()

2. Dosen Pembimbing / Sekertaris

Sri Andriyani, SE., M.Si

NIP. 197503113 200912 2 001

()

3. Penguji Utama

Luthfi Ardhani, SE., M.SA

NIP. 19850528 201903 1 005

()

Mengetahui :

Ketua Jurusan



Dr. Hj. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 19720322 200801 2 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aziz Mahfudzy Almahbuby

NIM : 14520026

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM
MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SURABAYA SELATAN**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 5 Juni 2021



Hormat Saya

Aziz Mahfudzy Almahbuby
NIM : 14520026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga karya ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam saya yang selalu di curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang. Sebuah hasil sempurna tidak bisa didapat dengan perjuangan yang hebat, dengan penuh kerendahan hati saya persembahkan karya ini kepada :

Kedua orang tua saya, bapak Muhammad Affandi dan Ibu Suratmi yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran serta tak henti-hentinya memberikan do'a dan dukungan yang tiada terkira.

Kerabat kawan rantau terima kasih atas segala support dan cemoohan yang membuat saya bangun dari segala keterpurukan.

Ibu Sri Andriani, SE.,M.Si yang telah sabar dalam membimbing proses penyusunan skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“Untuk Mendapatkan Sesuatu Kamu Butuh Tekad Dan Aksi”

“ Pelajari Sesuatu Sampai Kamu Jadi Ahli, Jangan Berhenti Di Tengah”



“Jangan Lelah Untuk Berbuat Baik, Panjang Umur Untuk Hal-Hal Baik”

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SURABAYA SELATAN”.

Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang sudah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni *Din al-Islam*.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan serta keikhlasan dalam mengajarkan ilmu pengetahuan. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Hj. Nanik Wahyuni, SE, M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Sri Andriani, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi.
5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang.

6. Bapak, Ibu, dan Kakak seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moral dan materil.
 7. Para pengguna layanan samsat unggulan yang mau menjadi responden peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Supporter andalanku (Eka Oktavyanti) yang telah mensupport secara moral dan materil.
 9. Angkatan 2014 Jurusan Akuntansi, Teman seperjuangan dalam mengejar gelar S.Akun yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
 10. Keluarga besar Himpunan Alumni Amanatul Ummah Surabaya yang senantiasa mendukung dengan cara diluar nalar, yang telah mau direpotkan oleh segala keterbatasan saya.
 11. Terima kasih juga kepada kawan bolo kentel (mahfud,petot, rifqi, udin, riski, fandi), terima kasih juga kepada kawan-kawan di kopi waloh atas inspirasi yang diberikn tiap malam, terima kasih juga kepada ruwet crew yang selalu ada saat maba, terima kasih juga kepada keluarga HCM Family yang selalu mensupport dana selama saya di malang.
 12. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
- Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa

penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan ini. Peneliti berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal Alamin...

Malang, 21 Juni 2021



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR, DIAGRAM, & GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN TEORI	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Efektivitas.....	17
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.2.1 Penilaian Kualitas Pelayanan	21
2.2.3 Samsat Unggulan	23
2.2.4 Pajak Daerah.....	28
2.2.4.1 Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.2.5 Integrasi Keislaman	34
2.2.5.1 Perbedaan Pendapat Tentang Pemungutan Pajak Dalam Islam.....	34
2.2.5.2 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam	38
2.2.6 Kerangka Berfikir	41
BAB 3 METEDOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	42

3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Subyek Penelitian	43
3.4 Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Analisis Data.....	47
BAB 4 PEMAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	52
4.1 Paparan Data Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Samsat Surabaya	52
4.1.1.1 Sejarah Instansi.....	52
4.1.1.2 Letak Strategis	54
4.1.1.3 Visi dan Misi	55
4.1.1.4 Struktur Organisasi.....	56
4.1.2 Prosedur Pembayaran Samsat <i>Drivethru</i>	59
4.1.3 Prosedur Pembayaran Samsat Keliling.....	62
4.1.4 Prosedur Pembayaran Samsat <i>Corner</i>	63
4.1.5 Prosedur Pembayaran E-Samsat	65
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Samsat <i>Drivethru</i>	69
4.2.2 Samsat <i>Corner</i>	73
4.2.3 Samsat Keliling.....	77
4.2.4 E-Samsat	80
4.2.5 Integrasi Islam.....	82
BAB 5 PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran Dan Rekomendasi.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan di Provinsi Jatim Tahun 2016-2018	3
Tabel 1.2 Target dan Relisasi PKB Tahun di Provinsi Jatim	6
Tabel 1.3 Presentase Pengguna Layanan Samsat Unggulan.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu	15
Tabel 2.3 Tarif Pengenaan Pajak Kendaraan	32
Tabel 3.1 Daftar Responden	43



DAFTAR GAMBAR, DIAGRAM, & GRAFIK

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsat Surabaya Selatan.....	55
Gambar 4.2 Layanan Samsat <i>Drivethru</i> Loker Pendaftaran	60
Gambar 4.3 Layanan Samsat <i>Drivethru</i> Loker Pembayaran	61
Gambar 4.4 Halaman Awal Layanan <i>E-Samsat</i>	65
Gambar 4.5 Halaman Informasi Kendaraan dan Rincian PKB	66
Gambar 4.6 Halaman Metode Pembayaran dan NIK.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Bukti Konsultasi
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Dokumentasi Samsat <i>Drivethru</i>
Lampiran 4	Dokumentasi Samsat Keliling
Lampiran 5	Dokumentasi Samsat <i>Corner</i>
Lampiran 6	Dokumentasi Kuisisioner



ABSTRAK

Aziz Mahfudzy Almahbuby. 2021, Skripsi. Judul “Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Surabaya Selatan”.

Pembimbing : Sri Andriani, SE., M.Si

Kata Kunci : Efektivitas, Layanan Samsat Unggulan, Pajak Kendaraan Bermotor

Pertambahan jumlah kendaraan bermotor khususnya di Provinsi Jawa Timur tiap tahunnya sangatlah signifikan. Ini membuktikan bahwa kendaraan bermotor sudah menjadi barang yang harus dimiliki setiap orang. Seiring dengan bertambahnya kendaraan bermotor, maka akan menambah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di daerah Jawa Timur, oleh sebab itu pemerintah daerah memfasilitasi tingkat kelonjakan kendaraan dengan menyediakan layanan samsat unggulan yang lebih memudahkan masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Akan tetapi layanan samsat unggulan ini masih menemui berbagai permasalahan yakni persebaran layanan yang kurang merata, pemahaman layanan yang kurang memadai, dan sosialisasi yang belum sampai ke lapisan bawah yang mengakibatkan belum maksimalnya penerimaan pajak kendaraan bermotor. Oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan samsat unggulan sehingga bisa memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Penelitian kali ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari proses wawancara, observasi dan kuisioner. Responden yang digunakan dalam penelitian kali ini yang sudah pernah menggunakan layanan samsat unggulan khususnya di Kantor Samsat Surabaya Selatan, yang nantinya akan dipilih secara acak.

Hasil dari penelitian ini, yang telah diukur menggunakan penilaian kualitas pelayanan : 1) Bukti Fisik (*tangibles*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Daya Tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), dan 5) Empati (*empaty*), sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa layanan samsat unggulan sudah efektif dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Meskipun masih ada beberapa keluhan yang harus dibenahi kedepannya.

ABSTRACT

Aziz Mahfudzy Almahbuby. 2020, THESIS. Title : "Samsat Services Effectiveness In Maximizing Tax Acceptance Of Motor Vehicles In Office Samsat South Surabaya ".

Instructor: Sri Andriani, SE., M.Si

key words: Effectiveness, service Samsat featured, tax motor vehicle

Increase in the number of motor vehicles, especially in East Java province annually is very significant. Observe motor vehicle grows, it will increase the number of taxpayers in East Java, so the local government facilitates the level of vehicle tracking by provide excellent services Office SAMSAT services that make it easier for the public to pay their taxes. However, this flagship services Office SAMSAT Service still find various problems ie the distribution of the service is less evenly, understanding the service is inadequate, and socialization That has not yet reached the bottom layer which resulted in the maximum tax acceptance of the motor vehicle. Therefore, the purpose of this research is know the effectiveness of flagship Services Office Samsat Services so as to maximize the tax acceptance of motor vehicles.

Research this time using a type of descriptive research with a qualitative approach. The Data obtained from the research came from interviews, observations and questionnaire. Respondents were used in this research that has already used the flagship services Office Samsat Services especially in the Office of Services Office Samsat South Surabaya, which will be selected randomly.

The results of this study, which have been measured using the assessment of Service quality: 1) Physical Evidence (tangibles), 2) reliability, 3) responsiveness (responsiveness), 4) assurance, and 5) empathy (Empaty), Sehingga resulted in the conclusion that the flagship Services Office SAMSAT service is effective and in accordance with the expected community. Although there are still some complaints that must be addressed in the future.

مجرده

عزيز محفودزي محبوبا. 2020، التسلسل. العنوان: "سامسات خدمات الفعالية في تعظيم القبول الضريبي للسيارات في

"مكتب سامسات جنوب سورابايا

المدرّب: سري أندرياني، ماجستير،

مميزة، ضريبة السيارات SAMSAT الكلمات الرئيسية: فعالية، خدمات

الزيادة في عدد السيارات ، وخاصة في مقاطعة جاوة الشرقية سنويا كبيرة جدا. وهذا يثبت أن السيارة هي بالفعل عنصر يجب أن يكون للجميع. مع نمو السيارة، فإنه سيزيد من عدد دافعي الضرائب في جاوة الشرقية، وبالتالي فإن الحكومة المحلية تسهل مستوى تتبع المركبات من خلال توفير مكتب الخدمات الرئيسية التي تسهل أكثر الجمهور في دفع الضرائب. ومع ذلك ، لا تزال هذه الخدمات الرئيسية SAMSAT خدمة الخدمة وجدت مجموعة متنوعة من المشاكل ، وهي توزيع خدمات أقل إنصافا ، وعدم كفاية فهم الخدمات ، والتنشئة Samsat مكتب التي لم تصل بعد إلى الطبقة السفلى التي أدت إلى أقصى قدر من القبول الضريبي للسيارة. ولذلك ، فإن الغرض من هذا البحث هو الاجتماعية . مكتب الخدمات الرئيسية من أجل تحقيق أقصى قدر من القبول الضريبي للسيارات SAMSAT معرفة فعالية خدمات

البحث هذه المرة باستخدام نوع من البحوث الوصفية مع نهج نوعي. وجاءت البيانات التي تم الحصول عليها من البحث من بريس، والمقابلات، والملاحظات والاستبيان. وقد استخدم المخبون في هذا البحث الذي استخدم بالفعل مكتب الخدمات الرئيسي "سامسات سيرفيسز"، ولا سيما في مكتب الخدمات سامسات ساوث سورابايا، الذي سيتم اختياره لاحقا عشوائياً

نتائج هذه الدراسة، التي تم قياسها باستخدام تقييم جودة الخدمة: (1) الأدلة المادية (الملموسة)، (2) الموثوقية، (3) الاستجابة (الاستجابة)، (4) مكتب الخدمات الرئيسية فعالة ووفقا للمجتمع SAMSAT ، مما أدى إلى استنتاج أن خدمة (empathy) ضمان، و (5) التعاطف المتوقع. على الرغم من أنه لا تزال هناك بعض الشكاوى التي يتعين معالجتها في المستقبل

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah merupakan kewenangan untuk mengatur sendiri kepentingan masyarakat atau kepentingan untuk membuat aturan guna mengurus daerahnya sendiri. Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah maka pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat sehingga pemerintah otonomi lebih cepat untuk merespons keluhan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki daerah otonom (Abral , 2017:6). Otonomi yang dilaksanakan diharapkan memberi dampak yang besar terhadap daerah. Menurut (Winarno, 2016:301) Manfaat yang diharapkan terhadap dilaksanakannya otonomi daerah adalah peningkatan efektivitas, efisiensi adminintrasi pemerintahan dan pembangunan daerah. Terciptanya hubungan harmonis dan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat. Mempertinggi daya serap aspirasi masyarakat dalam hal pembangunan. Penanganan masalah secara terpat dan terpusat dari berbagai permasalahan yang berkembang di masyarakat. Munculnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan daerah. Salah satu penunjang terpenting dalam aspek daerah adalah sumber-sumber keuangan yang memadai untuk membiayai aktivitas daerahnya yang didapat dari salah satunya pemungutan pajak.

Pajak merupakan iuran wajib kepada masyarakat yang tertulis dalam undang-undang yang bersifat memaksa tanpa mendapatkan imbalan secara langsung seperti yang tertulis dalam undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam sebuah negara pajak memegang fungsi penting yaitu fungsi anggaran, dan fungsi pengelolaan. Menurut Mardiasmo (2018:4) Fungsi anggaran sebagai penerimaan negara dan sebagai pengeluaran negara. Anggaran yang dikeluarkan oleh negara dapat dirupakan sebagai infrastruktur, biaya kesehatan, biaya Pendidikan dan fasilitas yang bisa dinikmati oleh masyarakat dan pembayaran pegawai negara Fungsi pengelolaan dalam pajak sebuah negara menurut Mardiasmo (2018:4) adalah “pengelolaan didalam pendistribuan pendapatan, mengatur kebijakan-kebijakan dibidang sosial dan ekonomi”. Oleh karenanya fungsi pajak menjadikan instrument yang mengatur jalannya penerimaan dan pengelolaan pendapatan sebuah negara. Penerimaan pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak yang diperoleh dari pusat dan pajak yang diperoleh dari daerah.

Salah satu jenis pajak daerah terdapat Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Pajak kendaraan bermotor merupakan iuran yang diberikan kepada masyarakat atas kepemilikan kendaraan yang mereka miliki seperti tertulis dalam UU nomor 28 tahun 2009 Bab 1 ayat 12. PKB merupakan salah satu pajak provinsi yang mempunyai potensi cukup besar dalam pembiayaan daerah. Ini dikarenakan di Indonesia sendiri tingkat mobilisasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cenderung lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi, dengan demikian beban pajak yang ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar, dan akan memberikan dampak yang besar juga pada pendapatan daerah tersebut (Leni, 2016:3).

TABEL 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Timur

Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	1,704,235	1,851,599	1,937,493
Mobil Bis	32,540	34,178	35,707
Mobil Barang	669,051	711,261	739,751
Sepeda motor	17,068,918	18,120,741	18,839,681
Alat Berat	1,947	2,025	2,036
Jumlah	19,476,691	20,719,804	21,554,668

Sumber : <https://www.bps.go.id/2020>

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang terus mengoptimalkan pendapatan daerahnya dari sektor pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dari pernyataan kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jatim mengatakan akan mengoptimalkan potensi yang sudah ada seperti menaikkan tarif bea baik nama kendaraan bermotor sebesar 12% (<https://www.bisnis.com>, 2020). Jika kita melihat tabel 1.1, penambahan kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun. Ini merupakan potensi yang bisa digali untuk menambah penerimaan daerah dari segi perpajakan utamanya dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Maka dari itu untuk menarik minat wajib pajak kendaraan bermotor dalam menunaikan kewajiban perpajakannya, pemerintah Provinsi Jawa Timur membuat sistem administrasi tunggal satu atap (SAMSAT). Samsat merupakan sebuah sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja yang menyediakan pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis pelayanan pengurusan pajak yang disediakan di Samsat antara lain penerbitan STNK (surat tanda nomor kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pajak kendaraan bermotor), BBNKB (bea balik nama kendaraan

bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Tujuan dibentuknya Samsat ini guna memperlancar dan mempermudah pelayanan pajak kepada masyarakat (Kasmawati, 2018:5).

Samsat merupakan birokrasi pemerintah yang melayani pengurusan pajak kepada masyarakat yang memiliki masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti, tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat. Berdasarkan mobilitas masyarakat sekarang ini yang semakin konsumtif dalam hal penggunaan lalu lintas, sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak. Selain itu permasalahan waktu jam kerja di Samsat yang bersamaan dengan jam kerja masyarakat pada umumnya sering berbenturan, sehingga mengakibatkan masyarakat harus meninggalkan aktivitas atau izin dalam bekerja agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum melewati jatuh tempo (Swisti, 2018:3).

Akibat dari permasalahan tersebut berimbas kepada banyaknya masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pengurusan pajak dari pada mengurus sendiri. Padahal biro jasa tersebut menyebabkan wajib pajak yang mengurus sendiri menjadi lebih lama menunggu karena jika menggunakan biro jasa dapat didahulukan pembayarannya. Sehingga dengan adanya biro jasa wajib pajak yang mengurus sendiri pengurusan menjadi kesal karena pelayanan yang dilakukan oleh Samsat tersebut (Swisti, 2018:3)

Dalam pelayanannya, Samsat Provinsi Jawa Timur membuat program baru yaitu Samsat unggulan. Samsat unggulan merupakan program yang dibuat oleh

Samsat daerah untuk membantu kinerja Samsat utama serta mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya. Samsat unggulan pun dilengkapi berbagai macam program yaitu:

- a) Samsat *Drivethru*
- b) Samsat *Corner*
- c) *Electronic* Samsat (E-Samsat)
- d) Samsat keliling

Dengan adanya berbagai layanan Samsat unggulan yang sudah ada dan dilengkapi dengan fasilitas yang lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajaknya tersebut, maka diharapkan dapat menggali potensi besar penerimaan daerah dari sektor pajak. Utamanya dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (<https://www.samsatsurabaya.com>, 2020).

Namun dengan kelengkapan fasilitas yang sekarang mengusung tema modernisasi yang lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya, tetapi tidak memungkiri kalo masih ada beberapa orang yang tidak tau cara menggunakannya. Seperti halnya penggunaan *E-Samsat* yang menggunakan basis internet dan terkendala koneksi internet serta pemahaman akan teknologi yang kurang merata menyebabkan banyaknya masyarakat memilih menggunakan layanan konvensional (Abimayu, 2019:5).

Tabel 1.2
Target Dan Realisasi PKB Provinsi Jawa Timur

NO	Tahun Anggaran	Target Pajak Kendaraan	Realisasi	Presentase
1	2018	5.400.000.000.000	6.448.692.392.911	104,08%
2	2019	6.350.000.000.000	6.890.439.193.872	108,51%
3	2020	5.600.000.000.000	5.946.763.581.980	106,17%

Sumber : UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa timur

Jika melihat tabel 1.2 realisasi pajak kendaraan bermotor untuk provinsi Jawa Timur sudah melampaui target yang telah ditentukan sebelumnya, ini membuktikan bahwa kinerja layanan Samsat provinsi Jawa Timur sudah dikatakan sangat baik dalam menarik minat wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Kinerja layanan Samsat yang baik ini tidak terlepas dari peran penting layanan Samsat yang terus memperbaiki kinerja-kinerja di setiap layanannya termasuk layanan Samsat unggulan.

Kinerja layanan Samsat induk terfokus pada pengurusan perpanjangan STNK lima tahunan, cek fisik kendaraan bermotor, mutase kendaraan bermotor dan juga pengurusan berkas-berkas kendaraan bermotor yang sudah mati membuat layanan ini sangat ramai dan mengakibatkan antrian. Ini menyebabkan wajib pajak yang hendak mengurus pajak tahunan jadi antri lebih lama. Oleh sebab itu diciptakan layanan Samsat unggulan yang mempermudah kinerja Samsat induk juga mempermudah masyarakat dalam membayarkan pajak tahunan kendaraan bermotor.

Tabel 1.3
Presentase Pengguna Layanan Samsat Unggulan

NO	Tahun	WP Pengguna Layanan	WP Pengguna Samsat Unggulan	Presentase
1	2018	12.414.170	7.737.247	62,33%
2	2019	13.236.177	8.005.970	60,49%
3	2020	14.476.351	8.965.380	61,93%

Sumber : UPT Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Kinerja Layanan Samsat di Surabaya terbagi menjadi empat titik yakni Samsat Surabaya barat sebagai pusat layanan, Samsat Surabaya utara, Samsat Surabaya timur dan Samsat Surabaya selatan. Melihat tabel 1.3 penggunaan layanan Samsat di Kawasan Surabaya sangat banyak. Namun penggunaan layanan Samsat unggulan masih setengah dari pengguna layanan Samsat induk.

Program inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah Samsat Unggulan yang terdiri dari Samsat *Drivethru*, *Corner*, *Keliling*, *e-samsat*), Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Melalui program Samsat Unggulan wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, waktu yang lama serta jarak jauh yang harus ditempuh jika membayar pajak di Kantor Induk Samsat.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kepuasan konsumen. (Kotler, 2009:51) Jasa atau layanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sebagai salah satu tempat

pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya, bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Kantor bersama Samsat Surabaya Selatan juga menerapkan Pelayanan Samsat Unggulan dan fasilitas pelayanan yang disediakan guna memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak.

Hubungan terkait efektivitas layanan samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Resmirowaty (2016) Efektivitas layanan samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak terbukti sangat efektif, namun kurangnya fasilitas yang memadai dan antrian wajib pajak menjadi faktor penghambat layanan ini. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Abral (2017) Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terbukti kurang efektif.

Penelitian terkait efektivitas layanan Samsat unggulan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Abimanyu (2019) Efektivitas layanan *E-Samsat* terbukti kurang efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian dari Andi Muhammad (2019) yang meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Masuk Desa sudah efektif dan sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini adanya perbedaan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian diatas telah ditemukan perbedaan penelitian mengenai efektivitas layanan Samsat. Tingkat efektivitas layanan Samsat unggulan menjadi pengaruh apakah layanan ini sudah terbukti efektif meningkatkan pendapatan pajak daerah. Atas dasar itulah penulis ingin

mengambil judul “EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT UNGGULAN DALAM MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SELATAN KOTA SURABAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas penerapan samsat unggulan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan samsat unggulan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk dijadikan penelitian-penelitian lain dengan pokok bahasan yang sejenis.
- b) Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, informasi dan segala bentuk sistem yang terkait dengan layanan Samsat unggulan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

- a) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna memperbaiki kualitas dan pelayanan

Samsat unggulan demi memaksimalkan penerimaan pajak daerah sektor pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Timur.

- b) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi atau pengetahuan guna mempermudah wajib pajak dalam membayarkan pajaknya terutama untuk pajak kendaraan bermotor.



BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Di dalam sebuah penelitian tidak akan terlepas dari yang Namanya penelitian terdahulu, seperti halnya penelitian terkait efektivitas layanan Samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebanyak seperti dijelaskan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.1
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Resmityowati, Maria Rosaria / 2016	Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak Pengguna Layanan Samsat Keliling)	Penelitian ini Menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota tahun 2011 termasuk ke dalam kriteria kurang efektif. Tahun 2012 termasuk ke dalam kriteria efektif. Tahun 2013 hingga tahun 2015 termasuk ke dalam kriteria sangat efektif. Faktor-faktor yang

Tabel 2.1
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
				menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota yaitu adanya lokasi yang strategis untuk didirikannya SAMSAT Keliling, petugas yang ramah dan pelayanan yang cepat, serta terpenuhinya sistem IT yang memadahi, yang digunakan untuk memasukkan semua data Wajib Pajak. Faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Kabupaten Malang Utara dan Batu Kota yaitu antrian yang kurang disiplin dan fasilitas antrian yang kurang memadahi.
2	Abral, Al Putri / 2017	Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan	Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat pekanbaru selatan

Tabel 2.1
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugas pelayanan kantor Samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor Samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3 S yaitu senyum, sapa, santun.</p> <p>2.Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat pekanbaru selatan</p>

Tabel 2.1
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
				ini menurut penulis antara lain adalah dari kepemimpinan, sistem, sarana dan prasarana, informasi dan komunikasi, dan partisipasi masyarakat.
3	Fajriyah, Nur / 2018	Analisis Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Purbalingga	Dalam penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (<i>field research</i>) dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian bahwa efektivitas pajak kendaraan bermotor secara keseluruhan dari tahun 2014-2017 memiliki nilai interpretasi sangat efektif dengan rata-rata sebesar 104,04%. Dan jika dilihat dari tiga indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pajak kendaraan bermotor Kabupaten Purbalingga yaitu : wajib pajak, petugas pajak dan penegakkan hukum pajak kendaraan bermotor juga tergolong efektif.
4	Abimayu Satria Yoga / 2019	Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus UPT	Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa efektifitas pelayanan e-Samsat Provinsi Riau dikatakan belum efektif, faktor penghambat

Tabel 2.1
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
		Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)		pelaksanaan layanan e-Samsat adalah sosialisasi yang belum maksimal, ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami <i>crash</i> , serta kerjasama yang dilakukan masih terbatas pada layanan tertentu.
5	Gunawan, Andi Muhammad / 2019	Efektivitas Pelayanan Samsat Masuk Desa Pada Pusat Pengelolaan Daerah Pendapatan Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek	Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif	hasilnya yaitu pelayanan yang diberikan oleh Samsat Masuk Desa tersebut sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat, meskipun masih ada beberapa keluhan yang perlu menjadi perhatian Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek sebagai penyelenggara Samsat Masuk Desa.

Tabel 2.2
Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Resmityowati, Maria Rosaria (2016), Efektivitas layanan Samsat keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Sama-sama menggunakan tehnik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan	Objek yang diteliti berupa layanan Samsat keliling
2	Abral, Al Putri (2017), Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	Menggunakan tehnik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi	Analisis data yang digunakan di penelitian ini menggunakan <i>triangulasi</i> data
3	Fajriyah, Nur / (2018) Analisis Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Purbalingga	Menggunakan jenis penelitian deskriptif	Menggunakan tiga indikator pengukuran efektivitas yaitu wajib pajak, petugas pajak dan penegakkan hukum pajak
4	Abimayu Satria Yoga (2019) Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Menggunakan jenis penelitian deskriptif	Objek yang diteliti merupakan layanan <i>e-Samsat</i>
5	Gunawan, Andi Muhammad (2019) Efektivitas Pelayanan Samsat Masuk Desa Pada Pusat Pengelolaan Daerah Pendapatan Wilayah Kabupaten Bandung	Menggunakan indikator penilaian kualitas yaitu Bukti Fisik (<i>tangibles</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), dan Empati (<i>empaty</i>)	Objek yang diteliti merupakan layanan Samsat masuk desa

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Efektivitas

Efektivitas menurut Mardiasmo (2018 :134), "Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*Outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan, maka semakin efektif kerja suatu organisasi".

Efektivitas memiliki arti berhasil, tercapai. Menurut Beni (2016:69) "Efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dapat dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan yang berhasil dicapai oleh seseorang, organisasi, badan usaha maupun negara dengan menggunakan target atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan berpacu pada hasil akhir atau *output*

yang dikeluarkan, semakin tinggi tingkat pencapaian yang berhasil dicapai target maka semakin baik pula efektivitasnya.

Tapi menurut Makmur (2011:7-9) mengungkapkan bahwa indikator efektifitas dilihat dari beberapa segi kriteria, sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan, sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Ketepatan perhitungan biaya

Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menentukan satuan-satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.

3. Ketepatan dalam pengukuran

Dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya, merupakan gambaran sebuah efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik.

5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan dalam melakukan sebuah kegiatan dapat membuahkan hasil yang maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dipahami dan dimengerti oleh bawahan maka akan merugikan sebuah organisasi.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan.

8. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat, baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.

Berdasarkan uraian indikator efektivitas oleh Makmur diatas dapat dilihat bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan.

2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan terbaik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara memuaskan sebagaimana yang dikemukakan Hal ini sesuai dengan pengertian Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.

Selanjutnya Definisi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016:125), “Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan dari para ahli diatas, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan di dalam melakukan proses pelayanan.

2.2.2.1 Penilaian Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah sehingga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan. Untuk menilai kualitas pelayanan, Lenvine (2018:143) mengemukakan beberapa indikator untuk menilai kualitas pelayanan, diantaranya:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya kualitas pelayanan memiliki indikator penting yang saling berkaitan seperti yang dipaparkan oleh Parasuraman (2001) dalam bukunya Tjiptono (2016:135) sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan disebut juga dengan kepastian. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik perlu didukung oleh pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada organisasi publik.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara

spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.3 Samsat Unggulan

Samsat Unggulan merupakan sistem administrasi tunggal satu atap, yang dikelola oleh pemerintah daerah guna memaksimalkan penerimaan pendapatan daerah dari segi kendaraan bermotor. Dahulunya penggunaan layanan Samsat masih lah berjalan seperti biasa layaknya pelayanan publik lain yang menyediakan kantor administrasi guna membayar pajak kendaraan bermotor. Sekarang dengan pengelolaan kualitas pelayanan yang sangat memadai diciptkanlah layanan Samsat unggulan yang semakin mempermudah masyarakat dalam membayarkan pajaknya, Samsat layanan unggulan meliputi :

1) Samsat *Drivethru*

Samsat *Drivethru* merupakan sebuah layanan dengan menggunakan konsep baru yang diterapkan di lingkungan pelayanan pemerintah publik yang sebelumnya dipergunakan di lingkungan swasta, seperti pelayanan *Drivethru* di *Mc Donald*. Layanan unggulan ini telah menjadi *icon* pelayanan pada setiap penyelenggaraan pameran pelayanan publik yang diselenggarakan di Jawa Timur.

Pelaksanaan Samsat *Drivethru* memiliki cara kerja penggunaan yang sangat simple yaitu wajib pajak tinggal datang ke tempat pelayanan Samsat *drivethru* yang telah disediakan oleh Samsat pusat dengan membawa dokumen yaitu STNK asli, KTP yang sesuai dengan yang tertera di STNK dan kendaraanya. Metode pembayarannya pun dengan menggunakan pembayaran tunai di loket

yang telah disediakan, jadi wajib pajak yang ingin membayarkan pajaknya tidak perlu repot turun dari kendaraan.

Tujuan dari Samsat *Drivethru* itu sendiri adalah:

1. Memberikan kemudahan dan pilihan kepada Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ pengesahan STNK satu tahun.
2. Menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam pembaruan PKB, SWDKLLJ dan pengesahan STNK satu tahun, karena pelayanan Samsat *Drivethru* yang mudah, cepat, tepat, transparan dan akuntabel.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik secara optimal.
4. Mengurangi beban pelayanan pada Samsat Induk.

2) Samsat *Corner*

Samsat *Corner* adalah fasilitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang bertempat di tempat perbelanjaan umum seperti mall. Pelayanan menggunakan Samsat *Corner* memudahkan wajib pajak yang tidak ingin pergi ke Samsat pusat. Samsat *Corner* pun dibagi menjadi beberapa titik dalam sebuah wilayah, target dari Samsat *Corner* itu sendiri adalah tempat perbelanjaan yang ramai di datangi pengunjung.

Dalam pelaksanaannya sendiri Samsat *Corner* dinilai sangat mudah dalam pelaksanaannya, wajib pajak hanya perlu datang ke tempat perbelanjaan yang menyediakan layanan Samsat *Corner*. Ada sepuluh titik penyedia layanan Samsat *Corner* di Provinsi Jawa Timur yaitu:

1. Royal plaza, Surabaya
2. Pusat perbelanjaan ITC, Surabaya
3. Yakaya Rungkut, Surabaya
4. Galaxy Mall, Surabaya
5. PTC Mall, Surabaya
6. Grand City, Surabaya
7. Giant Pepelegi Waru, Surabaya
8. MOG, Malang
9. Giant Pondok Candra, Sidoarjo
10. Kediri Mall, Kediri

Wajib pajak hanya perlu datang ke tempat-tempat perbelanjaan diatas dengan membawa STNK asli, KTP sesuai dengan yang tertera di STNK, dan BPKB untuk berjaga-jaga. Jam operasional mengikuti jam buka di mall tersebut.

Tujuan pelayanan Samsat *Corner* itu sendiri adalah:

1. Memberikan alternatif pilihan pelayanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK tanpa terikat dengan tempat tinggal (domisili).
2. Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan akurat kepada Wajib Pajak.
3. Menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam pelaksanaan pembayaran PKB, SWDKLLJ dan pengesahan STNK.

3) *Electronic Samsat*

E-Samsat Jatim adalah suatu program pemerintah provinsi Jawa Timur untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor via online yang bekerjasama dengan beberapa Bank Swasta. Hal yang melatarbelakangi dimunculkannya program ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pembayaran pajak. Selain itu program ini juga merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan dalam program pembayaran pajak via online ini diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu.

E-Samsat Jatim sangat mudah untuk digunakan dimana saja dan kapan saja karena pembayaran dapat dilakukan via online sehingga bisa diakses dimana saja tanpa harus ke kantor pajak. Biasanya masyarakat sangat enggan untuk membayar pajak karena harus mengantri dan menunggu lama dengan fasilitas yang diberikan tidak maksimal. Dengan adanya *E-Samsat* maka hal tersebut tidak akan lagi kita alami. Cukup dengan online via internet atau melalui fasilitas perbankan seperti ATM, SMS, *Internet Banking* dan cabang-cabang atau langsung datang ke loket *Payment Point Online Bank* (PPOB) terdekat dengan menggunakan kode bayar yang bisa didapat dari portal *e-Samsat* Jatim dengan alamat <https://info.dipendajatim.go.id/esamsat/> kita sudah bisa melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Program *E-Samsat* ini memiliki banyak sekali kelebihan yakni memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak

tanpa harus membutuhkan waktu yang lama. Selain itu dengan program ini maka masyarakat tidak perlu takut untuk telat dalam melakukan pembayaran pajak karena pembayaran bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Namun demikian selain memiliki kelebihan, program ini juga memiliki kekurangan. Salah satu kekurangannya adalah dalam hal sosialisasi program ini kepada masyarakat. Tidak semua masyarakat mengetahui adanya pembayaran pajak via online khususnya masyarakat pedesaan. Sosialisasi pemerintah dalam hal ini sangat kurang. Selain itu karena program ini harus terhubung langsung dengan Internet terkadang ada pengguna yang mengalami kendala trouble dalam mengaplikasikan program ini dan juga ada ketakutan dari masyarakat kalau jangan-jangan pembayaran yang mereka lakukan itu tidak berhasil. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi kepada masyarakat dalam penggunaan program ini agar masyarakat Jawa Timur bisa memanfaatkan program ini dengan baik.

4) Samsat Keliling

Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Inovasi samsat keliling ini menyasar beberapa titik yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan dari diadakanya layanan samsat keliling adalah untuk memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak di tempat-tempat yang telah ditentukan, Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta mengurangi beban dari samsat induk.

Persyaratan Pelayanan Samsat Keliling:

1. E-KTP Asli Pemilik sesuai data di STNK
2. BPKB Asli-Fotocopy (untuk Wilayah Polda Metro Jaya).
3. STNK Asli.
4. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

2.2.4 Pajak Daerah

Menurut Undang undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Selain itu, Menurut Siahaan (2016), Pajak daerah adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan Undang-Undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya di gunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Pajak daerah adalah salah satu pendapatan asli daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dana pemerataan kesejahteraan masyarakat. Jenis Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Pajak Provinsi, terdiri dari:

- a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air
- b. Bea baik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
- c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- d. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan

2. Pajak Kabupaten/kota, terdiri dari :

- a. Pajak hotel
- b. Pajak restoran
- c. Pajak hiburan
- d. Pajak reklame
- e. Pajak penerangan jalan
- f. Pajak mineral bukan logam dan batuan
- g. Pajak parkir
- h. Pajak air tanah
- i. Pajak sarang burung wallet
- j. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- k. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

Pemungutan pajak merupakan serangkaian kegiatan dalam menghimpun data obyek dan subjek pajak, menentukan besarnya pajak yang terhutang, dan kegiatan dalam melakukan penagihan pajak kepada wajib pajak serta pengawasan penyetorannya. Sistem yang dilakukan dalam pemungutan pajak daerah menggunakan sistem self assesment, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak

terutang dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Tetapi apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya maka akan diterbitkannya surat penagihan yaitu Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPKDB) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPKDBT).

Menurut Mardiasmo, (2018) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat pemungutan pajak, antara lain sebagai berikut :

- a. Syarat keadilan. Pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan berdasarkan undang-undang dan perundang-undangan dalam mengenakan pajak secara umum dan merta, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak setempat, dan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.
- b. Syarat yuridis. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang. Di Indonesia pajak diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 23 Ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya
- c. Syarat ekonomis. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan perekonomian, baik produk maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d. Syarat finansial. Pemungutan pajak harus efisien sesuai fungsi budgetair.

Biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.2.4.1 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor merupakan semua jenis kendaraan beroda dua atau lebih dengan menggunakan gandengan atau tidak, yang digunakan di semua jenis jalur darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa mesin yang menggunakan sistem pembakaran yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan motor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak, dan pemilik kendaraan berhak dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor seperti yang tertulis dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2010.

a. Dasar Hukum Pemungutan

Dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor sudah tertulis dalam ordonansi pajak kendaraan bermotor tahun 1934 yang telah mengalami perubahan beberapa kali dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 8 Peraturan Perpajakan Tahun 1959 dan kembali diubah dengan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001, bahwa pajak kendaraan bermotor sepenuhnya diserahkan kepada pemerintah provinsi yang kemudian menetapkan peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor dengan

berpedoman pada ordonansi tersebut.

Sehubungan dengan diberlakukannya pemungutan pajak oleh pemerintah daerah maka dibentuklah sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan sistem administrasi manunggal dibawah satu atap atau yang lebih dikenal dengan nama Samsat. Sedangkan yang menjadi sasaran pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah semua kendaraan yang telah terdaftar sebagai kendaraan bermotor dan telah lewat dalam masa dua belas bulan seperti yang tertera dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 Pasal 4 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor, adapun yang dikecualikan dari pungutan obyek pajak kendaraan bermotor ialah :

- a) Kendaraan yang dimiliki oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, pemerintah kabupaten/kota, pemerintah desa.
- b) Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dan lembaga-lembaga international dengan hubungan kerja sama.
- c) Pabrikasi atau importir, yang semata-mata digunakan untuk pameran bukan untuk dijual dan tidak digunakan dalam lalu lintas bebas.
- d) Turis asing yang berada di daerah Indonesia dalam jangka waktu 60 hari.
- e) Penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan sebagai kendaraan pemadam kebakaran.
- f) Pemungutan kendaraan bermotor yang berstatus di sita oleh negara.

Sedangkan subjek pajak yang dikenakan dalam pajak kendaraan bermotor merupakan wajib pajak orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor seperti yang tertulis dalam peraturan daerah Provinsi Jawa

Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.

b. Asas Dasar Pemungutan

Pajak kendaraan bermotor dipungut berdasarkan asas domisili atau tempat tinggal, artinya pemungutan pajak kendaraan bermotor menjadi wewenang dan dilakukan oleh Provinsi dimana subyek atau yang menguasai kendaraan bermotor berdomisili atau tempat tinggal. (Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2010, pasal 9).

Dasar pengenaan pajak : Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2010 pasal 6 , yaitu dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok :

1. Nilai jual Kendaraan Bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor

c. Dasar Pengenaan dan tarif penghitungan

Tabel 2.3
Tarif Pengenaan Pajak Kendaraan

Jenis Kendaraan Bermotor	Tarif
Kendaraan Bermotor bukan umum	1,5%
Kendaraan Bermotor umum	1%
Kendaraan alat-alat besar	0,5%
Kereta gandeng dan kereta tempel	1%

Sumber data: Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Utara, diolah, data sekunder, September 2012.

1. Besarnya pokok PKB dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut : $\text{Tarif} \times (\text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor} \times \text{Bobot Kendaraan})$

2. Masa Pajak

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 pada Pasal 11, menerangkan bahwa masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. PKB yang karena suatu hal masa pajaknya tidak samapi 12 (dua belas) bulan, maka dapat direstitusi. Sedangkan, bagian dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari dihitung satu bulan penuh.

2.2.5 Integrasi Keislaman

2.2.5.1 Perbedaan Pendapat Tentang Pemungutan Pajak Dalam Islam

Perbedaan pendapat tentang adanya pemungutan pajak dalam islam menjadi seru karena masing-masing pihak mampu mengemukakan pendapat dan dalil-dalil, baik itu dari *Al-Qur'an*, *Hadist*, *Ijma'*, dan *Qiyas* (sumber-sumber hukum islam) yang menyatakan menolak pajak ataupun yang membolehkannya.

Pihak yang menolak dengan adanya pemungutan pajak berpendapat bahwasannya istilah pajak ataupun pembahasannya tidak ada di dalam hukum islam. Yang ada justru larangan dalam pemungutannya.

Imam Ibnu Qudamah (2008) dalam kitab *Al-Mughni* terjemahan menjelaskan “Tanah kaum muslimin terbagi menjadi 2 macam, yaitu:

1. Tanah yang diperoleh dari kaum kafir tanpa melalui peperangan. Maka bagi orang yang memiliki tanah tersebut akan terkena *kharaj* atau pajak bumi sampai mereka masuk dan menganut ajaran agama islam. Dan ini hukumnya sama seperti hukum *jizyah*, sehingga pajak yang berlaku hanya terhadap mereka yang masih kafir.

2. Tanah yang diperoleh dari kaum kafir melalui peperangan. Penduduk asli yang kafir harus terusir dari wilayah tersebut. Maka jadilah tanah tersebut sebagai tanah wakaf untuk kaum muslimin. Bagi penduduk yang ingin menggunakan tanah tersebut diharuskan membayar iuran sebagai imbalan untuk sewa. Karena sesungguhnya tanah tersebut dihukumi sebagai tanah wakaf sehingga tidak dapat diperjualbelikan. Maka dalam hal ini pembayarannya diibaratkan sebagai pembayaran sewa tanah tersebut”.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak pada zaman Rasulullah SAW tidak pernah diwajibkan atas kaum muslimin. Dan pajak hanya dibebankan kepada kaum kafir yang hidup di wilayah kekuasaan islam.

Imam Al-Jassash (1139:366) dalam kitab Ahkamul Qur'an menjelaskan “Yang dihapuskan oleh Rasulullah SAW dari pungutan sepersepuluh adalah pajak yang biasa dipungut oleh kaum jahiliyah. Adapun zakat bukan merupakan pajak. Zakat termasuk bagian harta yang wajib untuk dikeluarkan pemilik harta dan kemudian dipungut oleh pemerintah yang kemudian dikembalikan untuk kepentingan orang yang berhak mendapatkannya.

Disamping adanya beberapa pendapat diatas juga terdapat dalil yang bisa ditafsirkan sebagai bahan dan menjadi dasar orang yang melarang dan tidak setuju dengan adanya pemungutan pajak dalam islam adalah:

1. Larangan agar tidak memakan harta sesama dengan cara yang buruk terdapat dalam Surat Al-Baqarah ayat 188 dan Surat An-Nisa' ayat 29:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ وَتُذِلُّوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ

تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.(QS. Al-Baqarah:188).

Dikarenakan salah satu aspek pemungutan pajak yaitu dengan cara paksaan. Maka dalam dalil ini bisa diartikan melarang pengambilan harta orang lain dengan pajak. Karena tata cara pemungutan pajak yaitu dengan cara dipaksa sehingga dianggap sebagai harta yang bathil.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nisa’:29).

Ada kalanya orang mau dan patuh untuk membayarkan pajaknya dengan secara tidak sukarela. Sehingga dalam ayat ini dijelaskan bahwasannya ada larangan memakan atau menggunakan harta orang lain dengan cara yang bathil. Dengan di hukuminya pajak sebagai harta yang *bathil* maka bisa disimpulkan pemungutan pajak hukumnya haram.

2. Hadist tentang kewajiban dalam harta

لَيْسَ فِي الْمَالِ حَقٌّ سِوَى الزَّكَاةِ

“Tidak ada kewajiban dalam harta kecuali zakat”.(HR. Ibnu Majah 1/570)

Dalam hadist ini dijelaskan satu-satunya kewajiban atas kepemilikan harta adalah zakat. Maka dapat diambil kesimpulan pajak bukan merupakan kewajiban atas harta. Sehingga tidak wajib bagi seseorang untuk menjalankannya.

Sedangkan dari pihak yang memperbolehkan adanya pemungutan pajak juga mempunyai pendapat yang berlandaskan sumber dan dasar hukum yang jelas. Baik itu perintah dari Allah SWT ataupun dari Nabi Muhammad SAW dan pendapat Ulama'. Mayoritas Ulama berpendapat bahwa pemungutan pajak itu hukumnya halal. Baik itu pendapat Ulama Mutaqaddimin ataupun Ulama Muta'akhirin.

Dalil yang menjadi dasar orang memperbolehkan dan setuju dengan adanya pemungutan pajak adalah:

﴿لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّنَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْإِن
سَبِيلَ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي
الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

“Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, dan nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang yang dalam perjalanan (musafir), peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba

sahaya, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar, dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa”.(QS Al-Baqarah:177)

Demikian adalah dalil dan pendapat Ulama’ yang menjadi acuan bagi kedua belah pihak. Akan tetapi penulis lebih condong untuk setuju dengan adanya pemungutan pada era sekarang, karena di dalam prinsip islam juga dikenal dengan istilah “Kepentingan umum mendahului kepentingan perorangan. Kepentingan perorangan bisa dikorbankan jika kepentingan umum menuntut hal tersebut”. Sehingga dapat diartikan selama pemungutan perpajakan dilakukan dengan sesuai aturan dan kesepakatan yang telah ditentukan oleh negara hendaknya kita mematuhi dan menjalankan hal tersebut sebagai bagian dari ketaatan kita kepada negara. Karena jika kita tidak mematuhi apa yang telah ditetapkan oleh negara, maka kita termasuk orang yang berkhianat. Dan berkhianat adalah ciri dari orang munafik. Sedangkan orang yang munafik itu sangat dibenci oleh Allah SWT

2.2.5.2 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

Dalam perspektif Islam, memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting, karena memberikan pelayanan tidak hanya sebatas mengantar atau melayani. Arti dari pelayanan itu sendiri yaitu mengerti, memahami dan merasakan sehingga dalam melakukan pelayanan harus menyampaikan dengan baik agar menyentuh hati setiap orang (wajib pajak) dan membuat orang tersebut akan merasa nyaman, dan aman. Jadi dalam hal ini adalah pegawai harus memberikan rasa empati kepada wajib pajak dalam memberikan layanan.

Sikap empati yang dilakukan pegawai dengan peduli dan memberikan perhatian terhadap keluhan apa yang dihadapi oleh wajib pajak. Sikap empati tersebut akan membuat wajib pajak merasa puas karena dirinya sudah dilayani dengan baik. Dan sikap empati tersebut akan meningkatkan persepsi dan sikap positif (wajib pajak) terhadap layanan lembaga.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam AlQur'an dijelaskan bahwa :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu”, (Qs. Al-Qashas:77).

Kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan tidak hanya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat

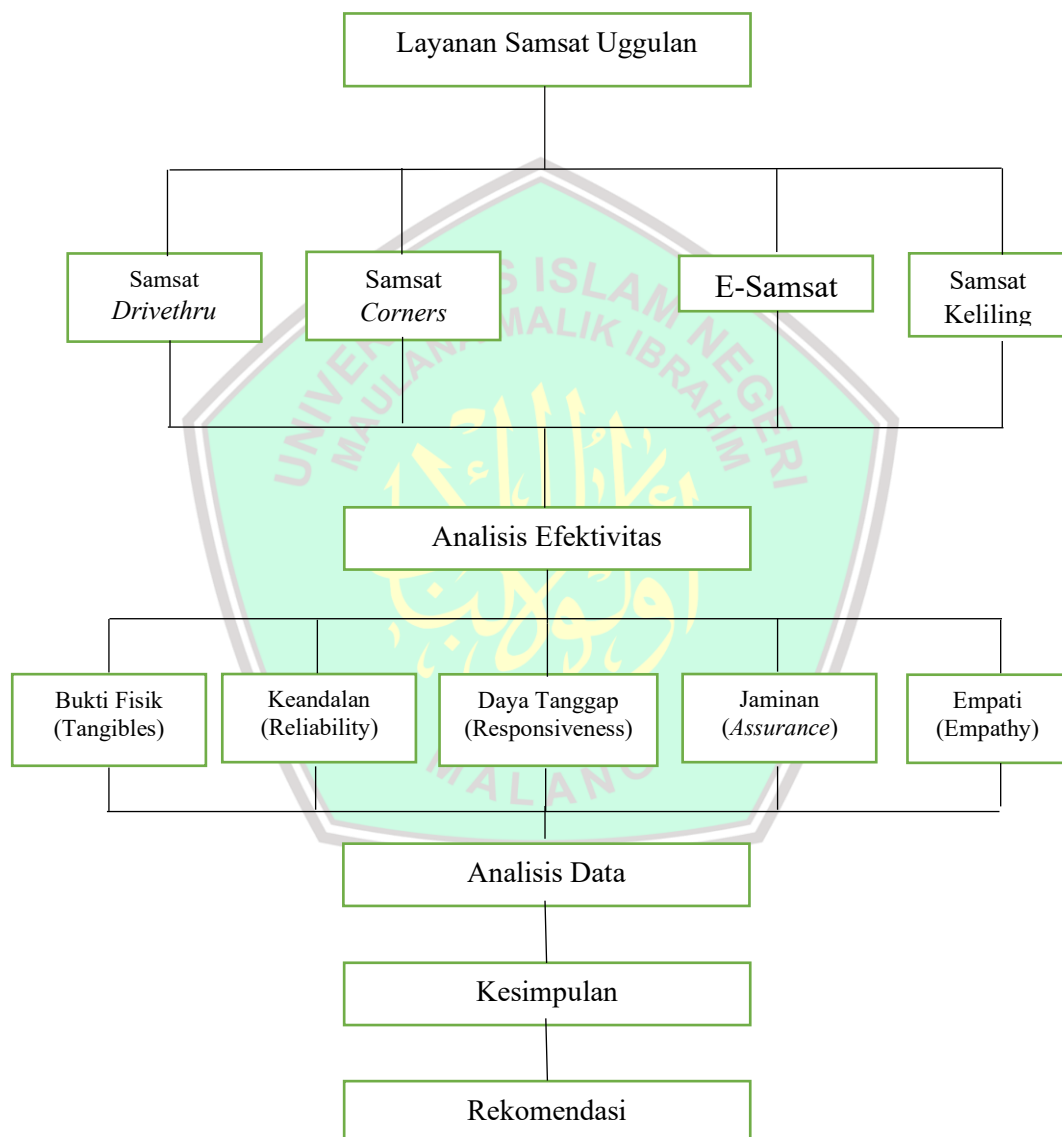
dengan hukum syara“ dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Menurut Johan dalam kasmawati (2018), ada empat sifat Nabi Muhammad SAW yang dapat digunakan sebagai panduan melakukan aktivitas atau pelayanan , antara lain :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-
ngada, fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Dalam dunia
bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan
ketetapan baik ketetapan waktu, janji, pelayanan dan pelaporan serta tidak
pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam
menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban, amanah ditampilkan
dalam keterbukaan, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik)
dalam segala hal.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam
menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis
dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah
menipu.
4. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan
santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung
jawab.

2.2.6 Kerangka Berfikir

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dimulai dengan obsevasi obyek yang diteliti kemudian membandingkan hasil observasi dengan menggunakan landasan teori yang telah dirangkum agar dapat menemukan pemecahan masalah dan pengambilan kesimpulan. Pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, penyajian informasi dalam gambar dan tabel, serta interpretasi pribadi atas temuan-temuan, semuanya mencerminkan prosedur prosedur kualitaif (Cresswell, 2016).

Pendekatan kualitatif • deskriptif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi tentang adanya suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat yang mengungkapkan jika dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki berdasarkan fakta-fakta yang ada, mengamati secara langsung prosesnya, dan mewawancarai beberapa responden yang terlibat di dalam proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya pengguna layanan samsat unggulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kali ini penulis memilih tiga layanan samsat unggulan yakni layanan samsat *drivethru* yang berada di Jl. Raya Surabaya-Malang No.190, Gayungan, Kec.Gayungan, Kota Surabaya , layanan samsat keliling yang berlokasi di Jl. Taman Bungkul, Darmo Kec. Wonokromo, Kota Surabaya , layanan samsat *Corner* yang berada di dan layanan e-samsat yang masih menjadi bagian dari Samsat Surabaya Selatan yang terletak di Jl. Jetis Seraten, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota SBY Jawa Timur.

3.3 Subyek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

Peneliti memilih respondens berdasarkan pernah menggunakan layanan samsat unggulan yakni samsat *Drivethru*, samsat *Corner*, samsat keliling dan e-samsat, mempunyai kendaraan pribadi dan berdomisili di Surabaya, Berikut daftar responden yang akan peneliti teliti:

Tabel 3.1
Daftar Responden

No	Nama	Jenis Layanan	Kecamatan	No	Nama	Jenis Layanan	Kecamatan
1	Mahfud. H	drivethru	Gayungan	26	Karniti	Corner	Wonocolo
2	Dike Ari	drivethru	Dukuh Menanggal	27	Atha	Corner	Ketintang
3	M. Aditya	drivethru	Tandes	28	Sulastri	Corner	Rungkut
4	M. Fauzan	drivethru	Wonokromo	29	Martono	Corner	Gunung Anyar
5	Yudi Sarwoko	drivethru	Waru	30	Intan	Corner	Sukolilo
6	Herdiyanti	drivethru	Genteng	31	Galih	Corner	kenjeran
7	Radit	drivethru	Wonocolo	32	Riska	Corner	dukuh kupang
8	Yani	drivethru	Karangpilang	33	Indra	Corner	mulyorejo
9	Kristyo	drivethru	Rungkut	34	Wira	Corner	Tambaksari
10	Jovian	drivethru	Sukolilo	35	M. Alwi	Corner	Tenggilis Mejoyo
11	Yulita	drivethru	Jambangan	36	Fanny P	Corner	Sukolilo
12	Alvian	drivethru	Ketintang	37	Erma	Corner	Gubeng
13	akhmad kaffi	drivethru	Jambangan	38	Agung	Corner	Sawahan
14	Iko firman	drivethru	Genteng	39	Binti	Corner	Sawahan
15	muzaqi	drivethru	Tenggilis Mejoyo	40	Erlyin	Corner	Tandes
16	Lailatul	keliling	Ketintang	41	Dewi	e-samsat	Wonocolo
17	Chandra	keliling	Kenjeran	42	Puji S	e-samsat	Rungkut
18	M. Farid	keliling	Wonokromo	43	Sumiasih	e-samsat	Ketintang
19	Sutrisno	keliling	Gunungsari	44	Ika	e-samsat	Ketintang
20	Thohir	keliling	Manukan	45	desy	e-samsat	Ketintang
21	Susanto	keliling	Jambangan	46	Niquita	e-samsat	Ketintang
22	Doni P	keliling	Sawahan	47	Okvyanti	e-samsat	Ketintang
23	Affandi	keliling	Tenggilis Mejoyo	48	Marta	e-samsat	kenjeran
24	Shafiyudin	keliling	Gunungsari	49	Felicia	e-samsat	Tambaksari
25	Bayu Krisna	keliling	Karangpilang	50	Wati	e-samsat	Wonocolo

Sumber: Data diolah di Ms.Excel 2007

3.4 Sumber Data

Data merupakan suatu istilah majemuk yang berarti fakta atau bagian dari fakta yang mengandung arti yang dihubungkan dengan kenyataan, simbol-simbol, gambar-gambar, angka-angka, huruf-huruf yang menunjukkan suatu ide, objek, kondisi atau situasi (Longkutoy, 2017:2). Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Data diambil dari kuisioner terhadap pengguna layanan samsat unggulan yakni samsat *Drivethru*, samsat *Corner*, samsat keliling dan e-samsat.

Data yang diambil merupakan data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari sumber intern perusahaan baik melalui observasi maupun wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait (Sujoko, 2008 :4). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan :

- a) Wawancara singkat dengan menggunakan kuisisioner yang akan ditulis langsung oleh pengguna layanan samsat unggulan baik samsat *Drivethru*, samsat *Corner*, samsat keliling dan e-samsat.
- b) Observasi langsung ke tempat layanan samsat unggulan untuk melakukan pengamatan. Dalam kegiatan ini penulis mengamati proses persyaratan yang harus dilengkapi wajib pajak sampai prosedur pembayaran pajak, peneliti juga mengamati respon petugas yang diberikan kepada pengguna layanan samsat unggulan.
- c) Dokumentasi merupakan tehnik yang dilakukan melalui pencarian data-data tertulis atau data yang ada dengan tujuan untuk mengetahui keberadaan dan relevansi dengan pokok pembahasan yang dapat dimanfaatkan untuk menguji dan menafsirkan. Dokumentasi yang dibutuhkan oleh penulis seputar layanan samsat unggulan dan prosedur pembayaran di masing-masing layanan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015:199) beranggapan bahwa menggunakan metode kuesioner adalah metode dengan mengumpulkan data yang berfungsi dalam pengumpulan berbagai macam data dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden

untuk dijawab. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan dan Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (Library Research) digunakan untuk mendapatkan teori-teori, pendapat, serta pokok pikiran yang terdapat dalam media. Studi kepustakaan berasal dari buku, jurnal ilmiah dan data media lainnya yang berhubungan dengan metode yang akan digunakan untuk penyusunan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis maupun gambar yang tersimpan dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi merupakan fakta dan data yang tersimpan dalam berbagai bahan yang disebut dokumentasi (Rull dan Poppy, 2016:139). Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari hasil penelitian terdahulu yang bisa mendukung mengenai rumusan penelitian yang mendalam. Dalam penelitian ini penulis menggunakan berbagai sumber literasi mulai dari buku maupun jurnal yang berkaitan dengan pajak daerah, dan bagaimana efektivitas layanan samsat unggulan.

b. Studi Lapangan

1. Observasi

Observasi memiliki makna lebih dari sekedar teknik pengumpulan data. Dalam konteks ini obeservasi difokuskan sebagai upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber data primer dengan

mengoptimalkan pengamatan penulis. Teknik pengamatan ini melibatkan aktivitas mendengar, melihat, membaca, mencium dan menyentuh (Rully dan Poppy, 2016 :134).

Sehubungan dengan penelitian ini penulis melakukan observasi langsung dengan menganalisis proses penggunaan layanan samsat unggulan. Peneliti juga mengamati interaksi antara respon petugas layanan terhadap wajib pajak pengguna layanan samsat unggulan.

2. Wawancara singkat

Wawancara singkat dan observasi ini dilakukan secara bersamaan. Target yang dituju dalam proses wawancara singkat ini merupakan pengguna layanan samsat unggulan. Dalam proses wawancara singkat ini penulis menggunakan media kuisioner yang akan diberikan kepada pengguna layanan samsat unggulan.

3.6 Analisis Data

Analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu uraian, memanipulasi serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan, sehingga mudah menafsirkannya. Untuk penelitian ini menggunakan teknik analisis Nonstatistik, yaitu analisis ini tidak dilakukan perhitungan statistik, kegiatan analisis ini dilakukan dengan membaca data yang telah diolah (Warsito, 2017:88-89).

Pada penelitian ini berwujud kata-kata, kalimat-kalimat, atau paragraf-paragraf yang ditanyakan dalam bentuk narasi yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan kata-kata. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan kejadian yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi selama penelitian yang dilakukan di layanan samsat *Drivethru*, samsat *Corner*, samsat keliling dan e-samsat

Adapun langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dan lapangan. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh penulis secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan data sebanyak mungkin (Husnaini dan Purnomo, 2016:87). Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk mengumpulkan data selanjutnya (Sugiono, 2016:338).

Jadi, penulis perlu mereduksi data untuk memilih dan merangkum data-data yang masuk melalui wawancara dari beberapa narasumber maupun dengan metode lain seperti observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari hasil wawancara singkat dengan beberapa pengguna layanan samsat unggulan akan diolah lagi agar lebih sederhana, membuang data-data yang tidak diperlukan serta memastikan

bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu penyusunan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih selektif dan sederhana dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan data dan pengambilan tindakan (Husaini, 2016:86). Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Data yang telah direduksi akan dideskripsika dalam bentuk narasi oleh penulis.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan Langkah analisis yang terakhir jika data yang diyakini telah melalui proses reduksi data dan display data. Pada tahap ini, penulis dapat melakukan konfirmasi dalam rangka mempertajam data dan memperjelas pemahaman sebelum penulis sampai pada kesimpulan akhir penelitian mengenai bagaimana efektivitas layanan samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Surabaya Selatan.

Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan indikator-indikator untuk mengukur efektivitas sebuah layanan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Dalam penelitian ini penulis ingin mengukur persebaran layanan samsat unggulan kepada masyarakat Surabaya, kemudahan untuk mengakses layanan. Prosedur pelayanan yang informatif juga menjadi pertimbangan indikator *tangibles*.

b. *Reliability*

Kemampuan layanan samsat unggulan dalam melakukan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini responden akan dimintai keterangan terkait lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

c. *Responsiveness*

Respon yang diberikan petugas layanan samsat unggulan dalam melayani wajib pajak pengguna layanan ini. Responden akan dimintai keterangan terkait respon yang diberikan petugas terhadap pengguna layanan, baik itu pengguna baru maupun pengguna lama.

d. *Assurance*

Kemampuan sistem yang digunakan dalam melayani wajib pajak kendaraan bermotor. Responden akan dimintai keterangan terkait kendala apa saja yang pernah ditemui dalam menggunakan layanan samsat unggulan.

e. Empati

Kemampuan petugas layanan dalam memberikan pemberitahuan terkait jatuh tempo wajib pajak kendaraan bermotor.



BAB IV

PEMAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

Berikut data penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat efektivitas layanan samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Surabaya Selatan. Sebelum pemaparan data hasil penelitian berikut kami jelaskan terlebih dahulu gambaran umum tempat penelitian yaitu di kantor bersama Samsat Surabaya Selatan yang berada di wilayah Kota Surabaya.

4.1.1 Gambaran Umum Samsat Surabaya

4.1.1.1 Sejarah Instansi

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), dan Angkutan Jalan secara integrasi dan terkordinasi di dalam Kantor Bersama Samsat.

Di dalam Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor. Penyelenggaraan samsat yang pelaksanaannya dikerjakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya bagian lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan daerah

yang melakukan pemungutan pajak provinsi dan badan usaha yang berada pada satu kesatuan yaitu Kantor Samsat Bersama.

Secara historis, keberadaan Samsat di Provinsi Jawa Timur dimulai sejak tahun 1977 tepat satu tahun setelah kebijakan pembentukan pelayanan samsat dikeluarkan. Sebagai Provinsi yang terbanyak penduduknya, jumlah kantor samsat termasuk paling banyak diantara provinsi lainnya di Indonesia, satu diantaranya adalah Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Kota Surabaya sebagai penyandang status ibukota provinsi dan berpredikat sebagai kota metropolis terbesar kedua setelah ibukota negara Jakarta pada awalnya hanya memiliki satu kantor samsat berlokasi di Jalan Ngemplak yang menangani lima wilayah Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Hanya dalam waktu 11 tahun (1977-1988), Kantor Samsat Ngemplak dianggap kurang layak lagi menjadi kantor pelayanan, karena peningkatan jumlah masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pada tahun 1988 Kantor Samsat Ngemplak dipindahkan ke kantor baru yang dirancang lebih luas dan lebih representatif yang populer disebut Samsat Manyar, karena lokasinya di Jalan Manyar Kertoarjo Nomor 1 Surabaya.

Dua belas tahun kemudian (1988-2000), Samsat Manyar juga dianggap tidak lagi mampu menampung ledakan jumlah masyarakat yang mengurus kendaraannya di Samsat, meskipun telah dilakukan beberapa kali penyesuaian dan perombakan tata ruang pelayanan. Dengan alasan untuk mengurangi beban pelayanan pada Samsat Manyar dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sejak tahun 2000 Samsat wilayah Surabaya dimekarkan menjadi 3

(tiga) Samsat, yaitu Samsat Manyar, Samsat Ketintang dan Samsat Kenjeran. Dengan pemekaran ini, maka beban pelayanan yang sebelumnya terkonsentrasi pada Samsat Manyar akan terdistribusi pada Samsat Kenjeran dan Ketintang.

Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang berlokasi di Jalan Ketintang Sragen diresmikan pemakaiannya oleh Sekwilda Propinsi Jawa Timur pada tanggal 29 April 2000, gedung Samsat Surabaya Selatan ini dibangun diatas tanah seluas 5. 945 m² dan bangunan seluas 5.400 m², yang terdiri dari dua lantai yang masing-masing berukuran 378 m² status tanah ini adalah milik pemerintah Propinsi Jawa Timur dengan Nomer Sertifikat: 35 LAK 245248 tanggal 01 Oktober 1997.

Samsat ini dikelola oleh tiga instansi yaitu POLRI, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja, dan masing-masing memiliki tugas dan wewenang yang berbeda akan tetapi secara keseluruhan mengenai aset gedung adalah milik dipenda. Dari ketiga instansi tersebut, mempunyai tugas dengan job description yang telah ditetapkan yang mengacu pada induk instansi masing masing dengan tetap menjaga keterpaduan dan kerjasama.

4.1.1.2 Letak Strategis

Letak Strategisnya yang jauh dari keramaian namun tidak jauh dari jalan protokol (jalan utama) sehingga mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Karena letaknya jauh dari keramaian ini membuat suasana kantor bersama Samsat Surabaya Selatan terasa nyaman dan tidak bising dari suara kendaraan yang berlalu lalang, sehingga tidak mengganggu aktivitas ketika melakukan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

4.1.1.3 Visi dan Misi

a. Visi Samsat

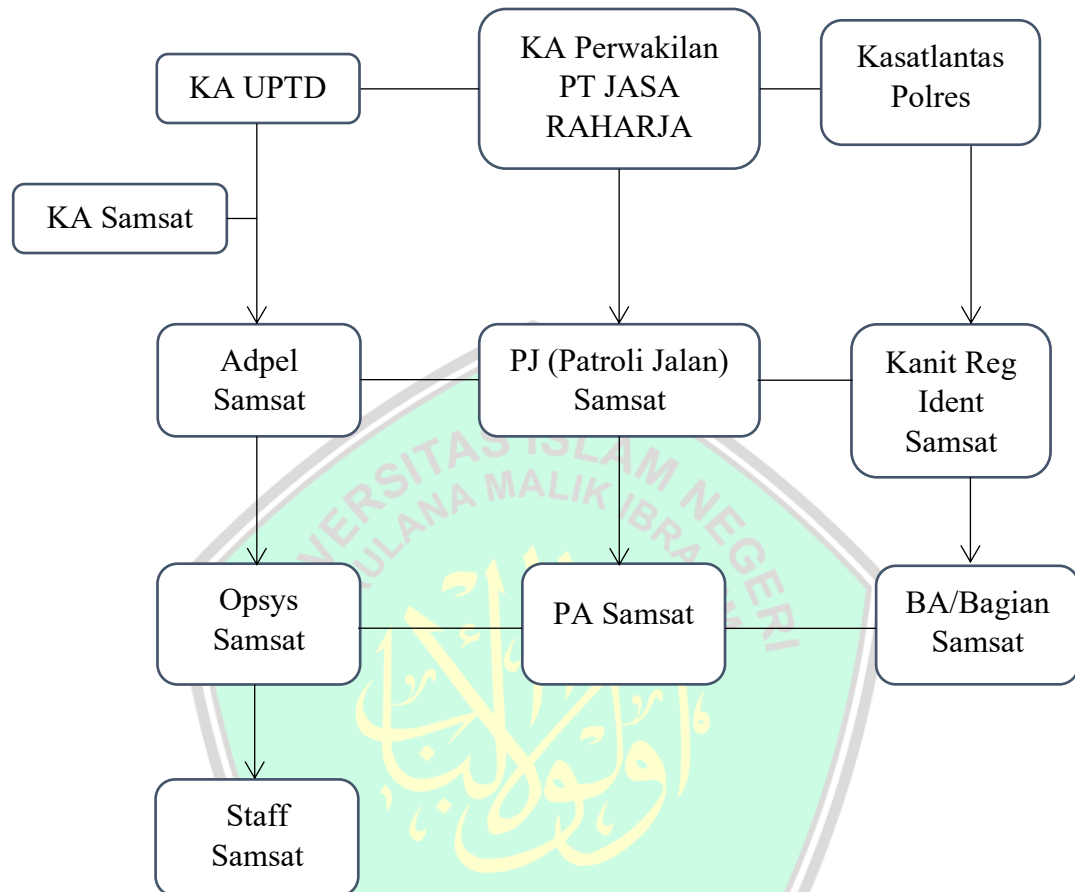
Visi dari pada Samsat Surabaya Selatan adalah terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian masyarakat,

b. Misi Samsat

1. Mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab dan berkelanjutan.
2. Mewujudkan pelayanan publik yang baik (*excellent services*), terpercaya dan transparan.
3. Mewujudkan sumber daya aparatur yang potensial, integritas tinggi dan profesional. (Sumber : <http://www.dipendajatim.go.id>) .

4.1.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Samsat Surabaya Selatan



Sumber : Kantor Samsat Surabaya Selatan

Berikut uraian detail tentang rincian tugas struktur organisasi yang telah disebutkan diatas :

1. KA Samsat

Merupakan pemegang kekuasaan tertinggi di dalam kantor Samsat Surabaya Selatan dan sebagai penanggung jawab baik internal maupun eksternal. Adapun tugas dan wewenangnya sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas rencana kerja, baik jangka panjang maupun jangka pendek.
- b. Menetapkan dan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab setiap pekerjaan sesuai jabatan yang ada.
- c. Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab.
- d. Meminta dan mengevaluasi hasil pekerjaan dari bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- e. Melakukan dan membina komunikasi.

2. KA UPTD

Seksi dan unit pelaksana teknis Cabang Dipenda dipimpin oleh seorang Kepala Unit. Tugas dan Kewajibannya adalah bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Dipenda.

3. Adpel Samsat

Adpel merupakan administrator pelayanan. Adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

- a. Menerima dan mengirimkan surat-surat
- b. Menghimpun peraturan, keputusan, pedoman pelaksanaan dan surat dari instansi lain.
- c. Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh atasan kepala.

4. Opsys Samsat

Opsys Samsat merupakan kepanjangan dari *Operator System*. Adapun tugas dan wewenang yang dilakukan *operator system* adalah sebagai berikut :

- a. Membuat pengumuman dan mengumumkan kepada masyarakat wajib pajak/bea/iuran mengenai peraturan dan melaksanakan pemungutan yang berkaitan dengan pajak.
- b. Menyelenggarakan penerangan/menjelaskan tentang pelaksanaan pemungutan pajak dan bea balik nama.

5. Staff Samsat

Adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

- a. Menerima, meneliti dan membekukan daftar pengantar
- b. Mengirim kembali tindakan bukti pembayaranyang tidak tertempel
- c. Melayani permohonan turunan dan membuat catatan tentang tindakan PKB dan BBNKB.

6. KA. Perwakilan PT. Jasa Raharja

- a. Menerima dan menyimpan tindakan surat ketetapan surat lunas.
- b. Mengirimkan bukti pembayaran yang telah terperinci.
- c. Membuat laporan penerimaan pembayaran.

7. PJ Samsat

- a. Menerima dan membekukan berkas Surat Ketetapan Pajak (SKP) seta tindakannya
- b. Menerima kembali daftar pengantar dari seksi penagihan.

8. PA Samsat

- a. Mengirimkan surat pemberitahuan
- b. Melayani permintaan formulir perpajakan
- c. Menerima dan membekukan surat permohonan perpanjangan.

9. Kasatlantas Polres

- a. Meneliti SKP (Surat Ketetapan Pajak)
- b. Menyelenggarakan pengarsipan SKP(Surat Ketetapan Pajak)
- c. Mengadakan operasi pendataan objek

10. Kanit Registrasi Identifikasi Samsat

- a. Menerima, meneliti dan menandatangani daftar pengantar penetapan.
- b. Menerima tindakan bukti pembayaran pajak/bea balik nama
- c. Menyelenggarakan pemindahan bukuan dan kompensasi

11. BA/Bagian Samsat

- a. Menggabungkan SPT dengan berkas
- b. Menerima, dan meneliti SPT
- c. Menyelenggarakan pengarsipan berkas
- d. Menetapkan besarnya pajak.

4.1.2 Prosedur Pembayaran Samsat *Drivethru*

Samsat *Drivethru* merupakan layanan samsat unggulan dengan sistem wajib pajak langsung membayar tanpa harus turun dari kendaraan bermotor. Layanan samsat ini disebar di berbagai titik di Surabaya, salah satunya Jl. Raya Surabaya Malang, No 190 Gayungan, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya.

Layanan samsat ini hanya untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan, tidak menerima pengurusan pajak 5 tahunan atau ganti STNK. Layanan ini juga tidak menerima pajak kendaraan bermotor yang telah melewati masa tenggat. Layanan samsat *Drivethru* hanya melayani pengurusan kendaraan pribadi, jadi untuk kendaraan selain roda dua dan roda empat tidak bisa melakukan pengurusan di samsat ini. Persyaratan yang harus dibawa untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor ini adalah:

1. Surat Tanda Nomor Kendaraan asli
2. Kartu Tanda Penduduk asli dan harus sama dengan yang tertulis di STNK
3. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor asli

Proses pengurusan pajak kendaraan bermotor di samsat *Drivethru* memerlukan berkas yang asli, itu karena setiap kali proses pengurusan akan dilakukan validasi keabsahan surat dengan kendaraan yang dibawa. Layanan samsat *Drivethru* hanya melayani kendaraan bermotor yang sesuai dengan yang tertulis di STNK. Prosedur pengurusan layanan samsat *Drivethru* akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Wajib pajak datang ketempat samsat *Drivethru* yang telah ditentukan, kemudian wajib pajak akan memasuki loket. Loket yang pertama berfungsi sebagai pendaftaran dan pengesahan. Di loket ini wajib pajak menyetorkan persyaratanya dan akan dilakukan pengecekan data dengan kendaraan yang dibawa. Wajib

pajak akan mendapatkan struk yang berisi stempel dan paraf dari petugas loket untuk dibawa ke loket selanjutnya.

Gambar 4.2
Layanan Samsat *Drivethru* Loret Pendaftaran



Sumber : Layanan Samsat *Drivethru* Surabaya

2. Wajib pajak kendaraan bermotor menuju ke loket selanjutnya untuk melakukan pembayaran, petugas loket akan memberitahukan jumlah pembayaran yang seharusnya, dan selanjutnya menerima pembayaran. Setelah itu wajib pajak akan menerima tanda bukti pelunasan pajak.

Gambar 4.3
Layanan Samsat *Drivethru* Loker Pembayaran



Sumber : Layanan Samsat *Drivethru* Surabaya

4.1.3 Prosedur Pembayaran Samsat Keliling

Samsat keliling merupakan layanan samsat yang menggunakan sebuah mobil minibus, yang melayani pembayaran pajak tahunan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Layanan samsat keliling ini disebar di berbagai titik di wilayah Surabaya, antara lain di Terminal Bratang, Taman Mundu Tambaksari dan di Giant Mulyosari. Di Terminal Bratang layanan samsat ini beroperasi dari hari senin s/d sabtu dari jam 09.00 s/d 11.30 WIB untuk hari jumat tutup jam 11.00 WIB. Sedangkan di daerah Taman Mundu Tambaksari layanan ini buka dari hari senin s/d sabtu buka dari jam 09.00 s/d 11.30 WIB dan dilanjutkan sore sekitar jam 16.00 s/d 18.30 WIB. Di Giant Mulyosari layanan ini dibuka dari hari senin s/d sabtu dari jam 09.00 s/d 11.30 WIB untuk hari jumat tutup jam 11.00 WIB. Prosedur pengurusan layanan samsat keliling adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak menuju lokasi samsat keliling yang telah ditentukan dengan membawa persyaratan berupa KTP asli yang sesuai dengan yang tertulis di STNK beserta fotocopy nya sebanyak satu lembar, kemudian membawa STNK asli yang sesuai dengan kendaraan

beserta fotocopy nya sebanyak satu lembar, membawa Buku Kepemilikan Kendaraan bermotor yang asli.

2. Wajib pajak menuju ke loket pendaftaran untuk mengisi formulir pendaftaran sesuai dengan data yang wajib pajak miliki. Fotocopy KTP dan STNK juga dilampirkan, sedangkan BPKB hanya untuk bukti dan diperlihatkan kepada petugas loket samsat keliling.
3. Setelah mengisi formulir dan melampirkan berkas, maka berkas dikumpulkan dan di taruh di tempat yang telah disediakan oleh petugas.
4. Petugas samsat akan melakukan pengecekan terkait kelengkapan dokumen, jika dokumen yang telah dicek sudah dinyatakan lengkap maka wajib pajak akan disuruh menunggu untuk melakukan pembayaran.
5. Petugas samsat memanggil wajib pajak dan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya sesuai dengan yang tertera, kemudian petugas memberikan kwitansi pembayaran.

4.1.4 Prosedur Pembayaran Samsat *Corner*

Samsat *Corner* merupakan layanan samsat unggulan yang bertempat di tempat-tempat perbelanjaan dan pusat keramaian. Samsat *Corner* di Surabaya tersebar di empat titik yakni di mall ITC Mega Grosir, Galaxy Mall, Carrefour dan Royal Plaza. Layanan samsat ini tidak bisa melayani pendaftaran dokumen STNK tahunan karena memerlukan akses dari samsat induk dan pengecekan kondisi kendaraan yang hanya bisa dilakukan di samsat induk. Samsat ini juga

tidak melayani pengurusan kendaran umum dan kendaraan ber plat merah. Layanan ini juga tidak bisa melayani pengurusan pajak dengan kondisi STNK yang telah diblokir. Yang paling penting pengurusan pajak di layanan samsat *Corner* ini tidak bisa di wakikan.

Layanan samsat *Corner* ini berlokasi di tempat perbelanjaan, tetapi jam operasionalnya tidak mengikuti jam operasional mall secara mutlak. Seperti di layanan samsat *Corner* di pusat perbelanjaan Royal Plaza yang bertempat di Ground Floor, blok AB1 No 16-18 C5 ini buka dari hari senin s/d sabtu dari jam 10.00 s/d 13.00 WIB dan dilanjutkan sore dari jam 15.00 s/d 19.00 WIB.

Selain memperhatikan jam operasional layanan samsat *Corner* ini. Perlu juga memperhatikan mekanisme pengurusan pajak yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Wajib pajak datang ke layanan samsat *Corner* dengan membawa persyaratan berupa, STNK asli dan KTP asli dan juga BPKB asli.
2. Wajib pajak menuju meja loket yang bertuliskan daftar untuk melakukan pendaftaran.
3. Wajiib pajak menyerahkan dokumen yang telah di siapkan kepada petugas samsat untuk di *entry* data.
4. Setelah itu wajib pajak keluar dari antrian dan menunggu untuk di panggil.
5. Setelah di panggil wajib pajak menuju ke loket kasir untu melakukan pembayaran dan bukti bayarnya akan langsung di cetak, dan diserahkan kepada wajib pajak.

4.1.5 Prosedur Pembayaran E-Samsat

Layanan *e-samsat* ini merupakan layanan samsat berbasis digital, yang sistem mekanismenya menggunakan internet tanpa harus datang ke kantor samsat. Dalam layanan ini, *e-samsat* cuma melayani pengurusan pajak kendaraan bermotor tahunan. Layanan ini tidak bisa digunakan jika STNK pemilik kendaraan bermotor dalam keadaan terblokir. Layanan ini juga tidak bisa digunakan jika pemilik kendaraan bermotor telat membayarkan pajaknya sekurang-kurangnya enam bulan dari masa jatuh tempo pajak kendaraan bermotor. Mengingat layanan ini berbasis internet penggunaan tanpa harus keluar rumah, menjadi diminati masyarakat luas dan lebih memangkas banyak waktu.

Penggunaan layanan berbasis digital juga memiliki kekurangan, kurang pemerataan subsidi internet ke pelosok menjadi penyebab utama. Peran pemerintah seharusnya menjadi penyambung dengan memberikan fasilitas internet ke daerah pelosok, yang akan menjadi *feedback* kepada pemerintah juga nantinya. Pendistribusian internet yang kurang memadai dan angka buta teknologi yang tinggi menjadi penyebab layanan berbasis digital ini kurang diminati dipelosok, itu mengakibatkan banyak wajib pajak yang terlambat membayarkan pajaknya. Layanan *e-samsat* ini tidak melayani pengurusan denda keterlambatan akibat telat membayarkan pajak, berikut akan dijelaskan mekanisme prosedur pengurusan layanan *e-samsat* :

1. Wajib pajak mengunjungi situs website Pemerintah Provinsi Jawa

Timur yakni <https://info.dipendajatim.go.id/esamsat/>

Gambar 4.4
Halaman Awal Layanan E-Samsat

Sumber : <https://info.dipendajetim.go.id/esamsat/>

2. Kemudian pilih kota dan area samsat yang dipilih, area ini mengacu pada wilayah domisili kendaraan tersebut berasal. Lalu masukkan nomor polisi kendaraan tersebut, isi juga kode keamanannya. Kemudian klik tombol cek data kendaraan. Maka wajib pajak akan diarahkan ke halaman berikutnya.
3. Tunggu beberapa saat hingga muncul informasi tentang kendaraan anda, informasi tersebut berupa nomor polisi, jenis kendaraan, merk kendaraan. Di sebelah kanan merupakan informasi terkait berapa tangguhan pajak kendaraan bermotor beserta rinciannya. Klik tombol selanjutnya.

Gambar 4.5
Halaman Informasi Kendaraan dan Rincian PKB

The screenshot displays the 'E-Samsat Jatim' interface. It features two main panels: 'Identitas Kendaraan' (Vehicle Identity) and 'Rincian Pembayaran' (Payment Details). The 'Identitas Kendaraan' panel lists fields such as Nomor Polisi, Jenis Kendaraan (SEPEDA MOTOR), Merk (HONDA), Type (D1B02N26L2 AT), Tahun Pembuatan (2017), Warna Kendaraan (HITAM), Tgl Masa PKB, and Tgl Masa STNK. The 'Rincian Pembayaran' panel shows PKB, Sanksi PKB (0), Progresif (0), SWDKLLJ, Sanksi SWDKLLJ (0), PNBP Pengesahan STNK (0), and Parkir Berlangganan. A 'Jumlah Total' is highlighted in green. Navigation buttons 'Kembali' and 'Selanjutnya' are at the bottom.

Identitas Kendaraan		Rincian Pembayaran	
Nomor Polisi	[REDACTED]	PKB	[REDACTED]
Jenis Kendaraan	SEPEDA MOTOR	Sanksi PKB	0
Merk	HONDA	Progresif	0
Type	D1B02N26L2 AT	SWDKLLJ	[REDACTED]
Tahun Pembuatan	2017	Sanksi SWDKLLJ	0
Warna Kendaraan	HITAM	PNBP Pengesahan STNK	0
Tgl Masa PKB	[REDACTED]	Parkir Berlangganan	[REDACTED]
Tgl Masa STNK	[REDACTED]	Jumlah Total	[REDACTED]

Sumber : <https://info.dipendajitim.go.id/esamsat/>

4. Kemudian wajib pajak akan diarahkan menuju halaman selanjutnya yang berisi informasi seputar, nomor mesin kendaraan bermotor, nomor induk kependudukan (NIK) dan metode pembayaran lewat bank, dan alamat email. Untuk metode pembayaran ini pihak samsat bekerja sama dengan empat bank dalam negeri yaitu Bank Jatim, Bank BNI, Bank Mandiri, dan Bank BTN. Untuk alamat email sendiri bersifat optional (boleh diisi boleh tidak), namun alamat email ini berfungsi sebagai pemberitahuan bilamana wajib pajak kendaraan bermotor mulai memasuki masa jatuh tempo pajak. Maka pihak samsat akan mengirimkan email untuk memberitahukan untuk segera membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Gambar 4.6
Halaman Metode Pembayaran dan NIK



Sumber: <https://info.dipendajatim.go.id/esamsat/>

5. Setelah itu klik tombol kode bayar untuk lanjut di pembayaran lewat pembayaran bank yang sudah dipilih.
6. Setelah itu wajib pajak membayarkan pajak kendaraan bermotornya lewat ATM bank yang sudah dipilih, dan masukkan kode bayar yang telah di tentukan sebelumnya.
7. Setelah semua proses selesai, maka wajib pajak akan menerima struk pembayaran dari ATM bank untuk di simpan, dan digunakan sebagai bukti pembayaran yang sah untuk pengesahan STNK di kantor Layanan Samsat terdekat. Pengesahan STNK harus dilakukan paling lambat sebelum 30 hari setelah pembayaran, lewat dari masa itu maka kendaraan bermotor dinyatakan tidak sah secara operasional.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil persebaran kuisioner yang telah peneliti lakukan terhadap responden peneliti mengukur tingkat efektivitas layanan Samsat Unggulan dengan menggunakan lima indikator penelitian menurut Parasuraman (2017) yaitu Bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati.

4.2.1 Samsat *Drivethru*

Dari hasil persebaran kuisioner untuk layanan samsat *Drivethru* dibedakan menjadi lima bagian menurut indikator pengukuran Parasuraman, yakni :

1. *Tangibles*

Proses pengukuran dengan menggunakan indikator *tangibles* bertumpu pada kemudahan akses dan pengguna Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara singkat menggunakan kuisioner yang peneliti lakukan terhadap responden pengguna layanan samsat *Drivethru* pada didapatkan hasil sudah merata.

Menurut penuturan saudara akhamd kaffi selaku pengguna layanan menjelaskan :

“Samsat Drivethru ini lebih memudahkan penngurusan pajak kendaraan bermotor, selain akses yang mudah karena berada di samping jalan raya, metode pengurusannya tidak perlu turun dari kendaraan membuat pengurusannya menjadi lebih cepat dan simple”.

Ini menunjukkan bahwa penempatan lokasi samsat *Drivethru* yang di samping jalan besar terbukti berhasil menarik minat wajib pajak kendaraan

bermotor. Layanan samsat *Drivethru* ini tersebar di empat titik di Kawasan Surabaya, yang menandakan tidak hanya di kawasan gayungan saja yang terdapat layanan ini.

Namun, tidak memungkiri ada beberapa titik yang belum terjangkau oleh layanan samsat *drivethu* ini. Karena persebarannya di titik-titik dimana akses yang sering dilewati pengguna jalan. Seperti yang dituturkan oleh saudara Herdiyanti yang berasal dari kecamatan genteng. Beliau menuturkan persebaran layanan samsat *Drivethru* hanya berada di jalan-jalan yang banyak dilewati pengguna.

Informasi yang diberikan di layanan ini sudah cukup banyak diketahui masyarakat sekitar Surabaya. Dari beberapa responden yang diambil datanya menuturkan tau layanan ini dari teman, saudara maupun media social.

2. Reliability

Proses pengukuran dengan menggunakan indikator ini terpusat pada waktu yang diperlukan untuk penggunaan layanan ini. Serta kesesuaian jam operasional di layanan ini. Berdasarkan hasil wawancara singkat menggunakan kuisisioner yang ditujukan kepada responden menggunakan layanan ini didapatkan hasil yang sangat cepat.

Menurut penuturan saudara yudi sarwoko yang bertempat tinggal di daerah waru, beliau menuturkan :

“ proses pengurusan pembayaran dengan layanan ini sangat cepat, tidak membutuhkan waktu lama, jika kondisi sepi cuma butuh waktu kurang dari lima menit, namun jika ramai bisa lebih dari sepuluh menit.”

Penggunaan layanan ini dan sistem mekanisme pengurusan yang bagus membuat layanan ini cukup cepat pelayanannya. Responden cukup membawa berkas-berkas yang dibutuhkan dan diharapkan membawa uang pembayaran yang pas. Layanan ini tidak menerima pembayaran dengan menggunakan kartu debit.

Jam Operasional layanan ini dibuka dari hari senin-sabtu dengan jam buka pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB pada hari senin sampai Kamis. Sedangkan untuk hari jumat layanan ini buka dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 11.00 WIB. Untuk hari sabtu layanan ini buka dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB

3. *Responsiveness*

Proses pengukuran dengan menggunakan indikator ini bertumpu pada respon yang diberikan petugas layanan samsat dalam melayani wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti kepada responden pengguna layanan ini didapatkan hasil yang sangat baik.

Respon petugas layanan direspons baik oleh pengguna layanan ini, dari petugas yang mengarahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur secara berurutan sampai dengan mekanisme pembayaran dan pencetakan bukti kwitansi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Seperti yang dituturkan saudara kristyo yang berasal dari rungkut menuturkan bahwa :

“Respon petugas layanan samsat Drivethru sudah sangat baik”

Respons petugas sangat baik, ramah dan kooperatif yang menunjukkan keprofesionalan bekerja, yang merupakan slogan tiga S dari samsat yang

merupakan (Senyum,Salam dan Sapa) dari para petugas layanan samsat *Drivethru* ini. responden mengatakan respon petugas untuk layanan samsat *Drivethru* sudah ramah, baik kepada wajib pajak pengguna layanan ini dari lama maupun wajib pajak yang baru menggunakan layanan ini.

4. Assurance

Proses Pengukuran dengan menggunakan indikator ini berpusat pada kemampuan sistem layanan yang disediakan oleh samsat *Drivethru* ataupun kendala-kendala yang pernah dialami wajib pajak pengguna layanan samsat *Drivethru*. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti terhadap responden pengguna layanan ini didapatkan hasil yang beragam.

Menurut penuturan herdiyanto warga kecamatan genteng Surabaya beliau menuturkan

“kendala yang dialami ketika melakukan layanan ini adalah saat pandemic seperti ini, kurangnya protokol kesehatan yang memadai dilayanan ini. Dari segi teknis selama ini tidak pernah mengalami kendala”

Penuturan yang sama juga dituturkan oleh saudari Dike beliau juga sedikit was-was dengan kurangnya protocol Kesehatan yang memadai di layanan ini jadi kendala saat akan membayarkan pajak. Untuk kendala sistem layanan samsat *Drivethru* ini jarang sekali mengalami masalah, ini membuktikan kecakapan pelayanan public dalam menciptakan layanan yang cepat dan simple terbukti berhasil.

5. Empati

Proses pengukuran dengan menggunakan indikator ini bertumpu setelah penggunaan layanan samsat *Drivethru*, seperti pemberitahuan masa jatuh tempo pajak. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan jawaban yang sama yaitu tidak pernah diberikan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran pajak. padahal hal seperti ini sangat berpengaruh terhadap wajib pajak yang terkadang lupa membayarkan pajaknya dan berakibat terkena denda.

Menurut penuturan saudara radit warga kecamatan wonocolo beliau menuturkan

“tidak pernah mendapatkan pemberitahuan jatuh tempo pajak, terkadang sering lupa tidak membayarkan pajak dan kena denda, kalau seperti itu nunggu pemutihan”

4.2.2 Samsat Corner

Samsat *Corner* yang terletak Royal Plaza merupakan satu dari beberapa layanan public yang berada di pusat perbelanjaan dengan harapan dapat lebih banyak menarik minat wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai beberapa narasumber pengguna layanan samsat *Corner* ini, hasil dari wawancara akan diukur dengan lima indikator menurut parasurman sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk mengukur persebaran layanan samsat di Kawasan

Surabaya, serta melihat kemudahan yang didapatkan ketika mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil persebaran layanan samsat *Corner* yang menggunakan layanan ini sudah merata di Kawasan Surabaya. Ini dibuktikan dari persebaran layanan samsat *corner* yang tersebar di empat titik di wilayah perbelanjaan di Surabaya.

Menurut penuturan dari saudara Martono beliau menuturkan bahwa

“persebaran layanan samsat Corner sudah merata, dan layanan yang diberikan sudah cukup informatif dengan prasarana yang sangat nyaman”.

Mengingat lokasi layanan samsat *Corner* yang berada di pusat perbelanjaan yang tentunya dilengkapi fasilitas yang memadai dengan ruang tunggu yang cukup nyaman. Kemudahan akses yang berada di lokasi perbelanjaan membuat layanan ini diminati berbagai pihak.

2. *Reliability*

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat kemampuan layanan samsat *Corner* terkait waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan, jam operasional yang sudah sesuai. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap responden didapatkan waktu yang dibutuhkan berkisar kurang lebih 15 menit. Mengingat lokasi layanan yang di pusat perbelanjaan yang sering kali terjadi antrian.

Menurut penuturan saudari intan yang merupakan warga kecamatan sukolilo menuturkan bahwa

“pelayanan samsat Corner ini lumayan cepat, kurang lebih 15 menitan, sering terjadi antri”

Jam operasional layanan ini berbeda dengan jam operasional di tempat perbelanjaan apalagi di waktu pandemic seperti ini. Layanan samsat *Corner* di royal plaza buka dari hari senin sampai dengan minggu dengan jam buka mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB. Untuk hari sabtu dan minggu layanan ini buka dari jam 10.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB

3. Responsiveness

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat respon yang diberikan petugas layanan samsat dalam melayani wajib pajak pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti didapatkan yakni sangat ramah. Seperti yang dituturkan oleh saudara galih yang menuturkan bahwa

“respon petugas layanan sangat baik dan ramah”

Respon petugas layanan samsat *Corner* baik, baik kepada pengguna lama maupun pengguna baru. Petugas layanan samsat *Corner* ini juga cukup informatif terutama untuk pengguna baru, memberi pengarahan kepada wajib pajak yang baru mencoba menggunakan layanan ini.

4. Assurance

Proses Pengukuran yang dilakukan layanan ini bertujuan untuk melihat kendala yang dialami wajib pajak dalam menggunakan layanan ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan bahwa tidak pernah mengalami kendala selama menggunakan layanan ini.

Namun menurut penuturan saudara indra yang bertempat tinggal di kecamatan tenggilis mejoyo, beliau menuturkan bahwa

“pernah mengalami kendala sistem yang error, namun itu terjadi hanya sekali saja, selebihnya tidak pernah mengalami kendala”

Hal serupa juga dikeluhkan oleh saudari riska yang bertempat tinggal di dukuh pakis, bukan karena sistem error melainkan kurangnya protokol Kesehatan mengingat wilayah perbelanjaan merupakan tempat berkumpulnya orang. Beliau menuturkan

“kendala yang dialami Cuma terkait pandemi, seharusnya di depan pintu masuk dikasih cairan handsyntizer supaya lebih aman lagi”

5. Empati

Proses Pengukuran yang dilakukan layanan ini bertujuan untuk melihat apakah layanan samsat *Corner* ini mengingatkan wajib pajak jika sudah memasuki jatuh tempo pembayaran pajaknya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa responden tidak pernah mendapatkan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran. Seperti dituturkan oleh saudara atha yang menuturkan bahwa

“tidak pernah mendapatkan peringatan jatuh tempo”

Ini menjadi hal yang sangat disayangkan mengingat pajak tahunan merupakan hal rutin yang terjadi setiap tahun. Jika terlambat melakukan pembayaran maka akan dikenakan denda yang sama selama setahun. Jadi hal ini akan merugikan wajib pajak sendiri.

4.2.3 Samsat Keliling

Samsat keliling merupakan satu dari layanan samsat yang menjamah ke tempat-tempat tertentu yang di rasa strategis. Layanan samsat keliling ini diselenggarakan guna memudahkan masyarakat untuk mengurus proses perpanjangan masa berlaku STNK khususnya warga yang domisili kendaraan nya terdaftar di wilayah Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator pengukuran yakni :

1. *Tangibles*

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk mengukur persebaran layanan samsat di Kawasan Surabaya, serta melihat kemudahan yang didapatkan ketika mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil persebaran layanan samsat keliling di wilayah Surabaya yang didapatkn dari hasil wawancara singkat menggunakan kuisisioner mendapatkan hasil sudah merata. Seperti penuturan saudara thohir yang berada di manukan. Beliau menuturkan bahwa :

“menurut saya persebaran samsat keliling sudah cukup merata, dan pelayanannya yang mudah serta cepat dan juga informatif untuk pengguna baru”

Mobilitas samsat keliling yang menggunakan mobil untuk pelayanannya sudah merata di berbagai wilayah Surabaya dan tersebar di 13 titik yang dirasa

cukup strategis untuk dijadikan lokasi mangkal layanan samsat keliling. Informasi yang didapatkan responden tentang layanan samsat keliling juga beragam seperti media social dan juga saudara atau teman.

2. *Reliability*

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat kemampuan layanan samsat *Corner* terkait waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan, jam operasional yang sudah sesuai. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap responden didapatkan waktu yang dibutuhkan berkisar antara 5-10 menit.

menurut penuturan saudara Chandra yang berasal dari kenjeran mengatakan bahwa *“layananya enak, sangat cepat dalam pengurusan yang berkisar paling cepat 5 menit paling lama sekitar 15 menitan”*

Proses pengurusan yang simple dan informatif dengan kemudahan sistem yang bisa diterima wajib pajak merupakan kenyamanan yang didapatkan wajib pajak dalam menggunakan layanan ini.

3. *Responsiveness*

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat respon yang diberikan petugas layanan samsat dalam melayani wajib pajak pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti didapatkan yakni sangat ramah

Respons petugas layanan samsat keliling ini sangat baik, respons ini dirasakan oleh penuturan bapak Mochamad Affandi yang berasal dari kecamatan tenggilis mejoyo menuturkan bahwa

“Dulu waktu pertama kali mencoba layanan ini dibimbing oleh petugas layanan yang sangat ramah”.

Ini membuktikan bahwa profesionalan petugas layanan sudah sangat baik, memberikan pengarahan kepada pengguna yang baru, tetap ramah walaupun bekerja di lapangan.

4. Assurance

Proses Pengukuran yang dilakukan layanan ini bertujuan untuk melihat kendala yang dialami wajib pajak dalam menggunakan layanan ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan bahwa kendala yang dialami beragam. Seperti penuturan yang diberikan oleh saudara shafiyudin warga gunungsari Beliau menuturkan bahwa *“seringnya jam operasional layanan samsat keliling yang tidak sesuai dengan yang dijadwalkan”*

Hal yang berbeda juga dikeluhkan oleh saudara bayu krisna warga kecamatan karang pilang kota Surabaya. Beliau menuturkan bahwa *“ kalau rame sering gak dapat tempat duduk”*. Karena lokasi samsat keliling yang berada di lapangan mengakibatkan fasilitas yang dibawa jadi kurang memadai. Ini mengakibatkan beberapa wajib pajak yang melakukan pengurusan pembayaran pajak harus duduk tercecer jika pengguna layanan sedang ramai pengguna.

5. Empati

Proses Pengukuran yang dilakukan layanan ini bertujuan untuk melihat apakah layanan samsat *Corner* ini mengingatkan wajib pajak jika sudah

memasuki jatuh tempo pembayaran pajaknya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa responden tidak pernah mendapatkan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran. Seperti dituturkan oleh saudara susanto yang menuturkan bahwa

“tidak pernah mendapatkan peringatan jatuh tempo”

Penuturan yang berbeda dituturkan oleh saudari Lailatul yang berasal dari kecamatan ketintang kota Surabaya. Beliau menuturkan *“pernah endapatkan pemberitahuan lewat sms dan whatsapp”*

4.2.4 E-Samsat

1. *Tangibles*

Proses pengukuran menggunakan layanan indikator ini bertujuan untuk melihat persebaran layanan e-samsat, mengingat layanan ini merupakan layanan berbasis digital yang tidak semua masyarakat paham bagaimana proses penggunaan layanan ini. Berdasarkan hasil wawancara yang diberikan kepada responden didapatkan hasil penelitian berupa kurangnya sosialisasi yang diberikan masyarakat ke seluruh lapisan, terutama pada masyarakat yang buta teknologi. Seperti penuturan yang dibeberkan oleh saudari Marta beliau menuturkan bahwa *“Persebaran layanan e-samsat sudah merata, tetapi sosialisasi yang diberikan masyarakat kurang merata”*

Hal ini disebabkan banyak wajib pajak yang belum mengerti bagaimana prosedur penggunaan layanan ini. Padahal dengan kemudahan akses yang diberikan layanan ini bisa di akses dimanapun dan kapanpun. Seperti yang dituturka oleh saudara Oktavyanti, beliau menuturkan

“Penggunaan e-samsat sendiri sangat mudah, dan cukup informatif memberikan petunjuk pembayaran”

Namun tidak sedikit wajib pajak yang terkadang masih kebingungan dalam menggunakan layanan ini.

2. *Reliability*

Proses pengukuran menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat waktu yang dihabiskan dalam penggunaan layanan e-samsat ini. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti waktu yang dibutuhkan dalam penggunaan layanan e-samsat berkisar 5 menit. Menurut penuturan saudari felicia beliau menuturkan bahwa *“waktu yang dibutuhkan cukup singkat sekitar 5 menit”*

e-samsat merupakan layanan samsat unggulan yang berbasis digital, bukan hal yang tidak mungkin jika pengurusan layanan sangatlah singkat, namun terkadang jika sistem mengalami kendala error ataupun jaringan yang bermasalah tak jarang pengurusannya memakan waktu yang lebih lama.

3. *Assurance*

Pengukuran menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat keandalan sistem yang telah disediakan pemerintah guna memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti rata-rata responden menjawab tidak mengalami kendala yang signifikan dalam proses pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Namun ada beberapa responden yang mengeluhkan kendala seperti jaringan error maupun lag pada server pembayaran, yang mengakibatkan tertundanya proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Seperti yang dikatakan saudari Sumiasih beliau menuturkan “*sering terkendala sistem yang lag dan jaringan yang lemot*”

4. Empati

Dalam pengukuran menggunakan indikator ini yang bertujuan untuk melihat adakah pemberitahuan tentang jatuh tempo pembayaran wajib pajak dengan menggunakan layanan ini. Berdasarkan hasil penelitian, responden menjawab sering diingatkan tentang peringatan jatuh tempo pembayaran lewat email.

Namun ada juga responden yang tidak mendapatkan pemberitahuan lewat email seperti yang dituturkan saudari Puji, beliau menuturkan “*jarang dikasih pemberitahuan pembayaran pajak*”. ini disebabkan ada pilihan optional yang berada di halaman website e-samsat yang bisa diisi oleh wajib pajak maupun tidak. Jika diisi maka akan ada pemberitahuan yang diberikan oleh layanan e-samsat.

4.2.5 Integrasi Islam

Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan syariat Islam. Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam QS. Al -Baqarah/1: 267.,yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*” (Qs. Al-Baqarah : 267).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam itu mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting, karena memberikan pelayanan tidak hanya sebatas mengantar atau melayani. Arti dari pelayanan itu sendiri yaitu mengerti, memahami dan merasakan sehingga dalam melakukan pelayanan harus menyampaikan dengan baik agar menyentuh hati setiap orang (wajib pajak) dan membuat orang tersebut akan merasa nyaman, dan aman.

Johan dalam Kasmawati, (2018) ada empat sifat Nabi Muhammad SAW yang dapat digunakan sebagai panduan melakukan aktivitas atau pelayanan , antara lain :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan

ketetapan baik ketetapan waktu, janji, pelayanan dan pelaporan serta tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi.

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban, amanah ditampilkan dalam keterbukaan, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

Penerapan yang dilakukan oleh petugas di masing-masing layanan samsat unggulan di Kantor Samsat Surabaya Selatan sudah sesuai dengan empat sifat Nabi Muhammad SAW dalam melakukan pelayanan yaitu:

1. Jujur : dalam melakukan pembayaran pajak petugas selalu berkata jujur atas jumlah yang harus wajib pajak bayarkan.
2. Bertanggung Jawab: terhadap pelayanan yang telah ditugaskan di layanan Samsat unggulan, petugas sudah bekerja seperti apa yang semestinya harus mereka kerjakan.

3. Tidak menipu : dalam memberikan informasi mengenai pelayanan pembayaran pajak di Layanan Samsat Unggulan menjelaskan sesuai dengan prosedur pelayanan.
4. Melayani dengan rendah hati : dalam melakukan pelayanan petugas melayani wajib pajak dengan sopan santun, ramah kepada wajib pajak, dan murah senyum.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana efektivitas layanan samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Surabaya Selatan. Dengan menggunakan 17 responden yang disebar menggunakan kuisioner. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa efektivitas layanan samsat unggulan yang diukur menggunakan indikator efektivitas yaitu, bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*reliability*), keikutsertaan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Dari ke 17 responden diatas menjawab bahwa layanan samsat *Drivethru*, samsat *Corner*, samsat keliling dan *e-samsat* puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak samsat unggulan. Dan jika diukur dengan menggunakan indikator efektivitas layanan samsat unggulan sudah bisa dikatakan efektif. Walaupun ada beberapa layanan yang mestinya diperbaiki dan diperbaharui demi kenyamanan dan kemudahan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Keberhasilan pihak samsat dalam upaya mencapai target pemasukan daerah dari pajak kendaraan bermotor patut diacungi jempol. Hal itu dapat dibuktikan dengan hasil yang ada pada tabel 1.2 yaitu selalu tercapainya target yang telah direncanakan oleh pemerintah pada awal tahunnya. Dengan adanya

bukti tersebut dapat membuktikan bahwa keberadaan layanan samsat unggulan dinilai sangat efektif dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak sudah cukup baik. Penilaian tersebut muncul karena pelayanan yang sangat cepat sehingga tidak perlu membuang banyak waktu bagi mereka yang punya tingkat kesibukan yang super. Informasi yang diberikan dengan adanya baliho dan pamflet juga sudah sangat jelas membuat wajib pajak sudah siap persyaratan apa saja dan bagaimana alur cara pembaruan pajak kendaraan bermotor tersebut.

Diharapkan dengan semakin meningkatnya kualitas dalam pelayanan di samsat unggulan maka akan semakin banyak pula wajib pajak yang sadar dan mau untuk membayarkan kewajiban perpajakannya terutama di sektor penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sehingga nantinya akan berpengaruh pada semakin meningkatnya penerimaan daerah yang hasil dan manfaatnya nanti akan kembali kepada masyarakat untuk menunjang kebutuhan pembangunan dalam pemerintahan.

5.2 Saran Dan Rekomendasi

Beberapa saran dan masukan diberikan kepada aparat yang bertugas dalam pelayanan samsat unggulan tersebut. Diantaranya adalah :

1. Penambahan jam operasional untuk layanan samsat unggulan baik untuk samsat *Drivethru*, samsat *Corner* maupun samsat keliling. dikarenakan

bagi para pekerja yang jadwalnya sangat padat mereka kesulitan dalam mencari waktu luang untuk membayarkan pajak.

2. Pembetulan server dari layanan e-samsat kiranya bisa diperbaiki supaya tidak mengalami kendala seperti sistem error, karena dengan semakin meningkatnya jumlah pemakai sistem tersebut sudah tentu kualitas server harus ditingkatkan lebih baik lagi.
3. Penambahan jumlah armada untuk pelayanan samsat keliling mungkin bisa ditambah lagi dengan mengunjungi lingkungan masyarakat yang potensial untuk menerima pembayaran pajak kendaraan bermotor bukan hanya berhenti di suatu tempat tertentu untuk menunggu.
4. Sosialisasi di masyarakat luas juga sangat dibutuhkan, karena dengan semakin luasnya jangkauan dalam rangka sosialisasi terkait cara pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah tentu akan menaikkan pengetahuan dan minat masyarakat dalam menunaikan kewajibannya yang berupa pembayaran pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Terjemahan Surat Al-Baqarah Ayat 177

Al-Qur'an Terjemahan Surat Al-Baqarah Ayat 188

Al-Qur'an Terjemahan Surat Al-Baqarah Ayat 267

Al-Qur'an Terjemahan Surat An-Nisa' Ayat 29

Al-Quran Terjemahan Surat Al Qashas Ayat 77

Abral, Al Putri.(2017). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. JOM FISIP Vol 4 No 2. Diperoleh tanggal 6 Januari 2020 dari <http://www.scholar.google.co.id>

Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Buku 1*. Jakarta Pusat : Taushia

Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hidayat, Nurdin, Dedi Purwana ES. 2017. *Perpajakan: Teori & Praktik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Kasmawati, (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo.Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar

Leli Ardiani, dkk.(2016). Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tulungagung, Jurnal Perpajakan, Vol.9 No.1

Makmur, 2011. *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Muhammad Yasan, Muhammad Hikam, *Al- Masyru' al Hadhari al-Islami*: (terj) 2017

Nurcahyamita, Swisti Intan.(2019). *Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Qudamah, Ibnu. 2008. *Al- Mughni terjemahan*. Jakarta : Pustaka Azzam

Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1)*. Jakarta: Salemba Empat.

Resmityowati, MariaRosaria (2016) *Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei pada Wajib Pajak Pengguna Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling*. Skripsi, Universitas Brawijaya

Siahaan, Marihot P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality And Satisfaction*. . Yogyakarta: Cv Andi Offset

Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat

Winarno,Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi(Teori,Proses Dan Studi Kasus Kompratif)*. Yogyakarta : CAPC(Center Of Academic Publishing Service)

Yoga, Abimayu Satria. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Badan Pendapatan Daerah. 2018. LPJ. Provinsi Jawa Timur. Diperoleh tanggal 7 januari 2020 dari <https://sakup.dipendajatim.go.id/>.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 Pasal 4 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor

<https://www.bps.go.id/2018>, diakses pada tanggal 7 Januari 2020

<https://info.dipendajatim.go.id/esamsat/>, diakses pada tanggal 25 April 2020

<https://surabaya.bisnis.com/read>, diakses pada tanggal 18 Februari 2020

<http://www.samsatsurabayatimur.com/>, diakses pada tanggal 30 April 2020

Lampiran 1

Daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara :

Pedoman wawancara dengan wajib pajak

Data informan

- a. Nama :
- b. Kecamatan :
- c. Jenis Layanan Samsat Unggulan : :

1. Apakah anda memiliki KTP Kota Surabaya?
2. Apakah Kendaraan pribadi terdaftar atas nama sendiri?
3. Apakah anda membayar pajak kendaraan bermotor secara rutin?
4. Apakah anda pernah menggunakan layanan ini *Drivethru*, samsat *Corner*, samsat keliling, dan e-samsat?
5. Apakah anda pernah menggunakan layanan Samsat Konvensional?
6. Menurut anda mana yang lebih mudah untuk anda gunakan dari layanan samsat unggulan dan samsat konvensional?
7. Dari manakah anda mengetahui layanan samsat unggulan?
8. Menurut anda apakah persebaran layanan samsat unggulan sudah merata di Surabaya?
9. Menurut anda kemudahan apa yang anda dapatkan ketika membayarkan pajak kendaraan bermotor di samsat e-samsat, samsat *Corner*, samsat *Drivethru*, dan samsat keliling?

10. Bagaimana respon yang diberikan petugas samsat unggulan ketika anda membayarkan pajak?
11. Menurut anda apakah layanan samsat unggulan sudah informatif?
12. Berapa lama anda menghabiskan waktu pembayaran dengan menggunakan layanan samsat unggulan?
13. Apakah anda pernah mengalami kendala ketika membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan samsat unggulan (e-samsat, samsat *Corner*, samsat *Drivethru* dan samsat keliling)?
14. Apakah anda pernah mengalami kesalahan teknis ketika membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan samsat unggulan (e-samsat, samsat *Corner*, samsat keliling, samsat *Drivethru*)?
15. Apakah anda pernah mendapatkan peringatan dari petugas untuk segera membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor sebelum jatuh tempo?

Lampiran 2

Dokumentasi di samsat *Drivethru*



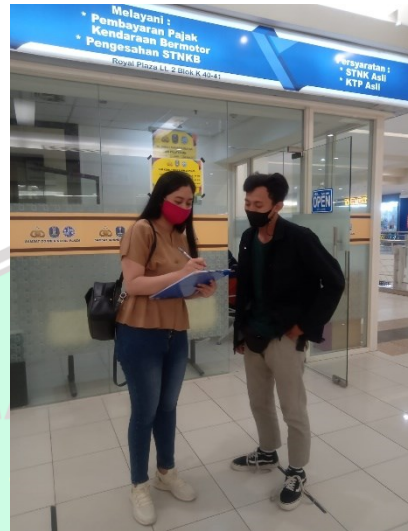
Lampiran 3

Dokumentasi Samsat Keliling



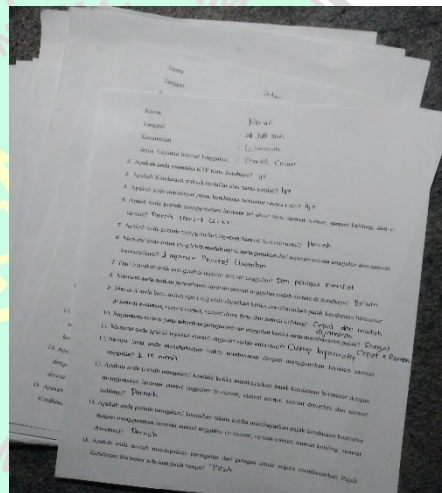
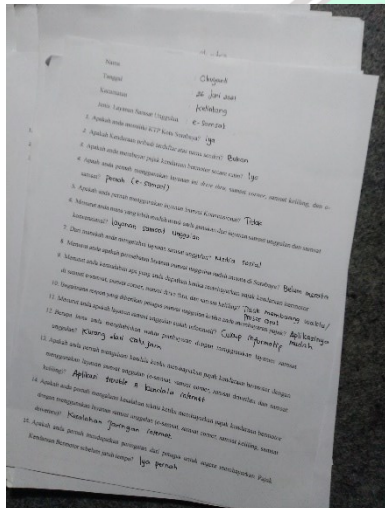
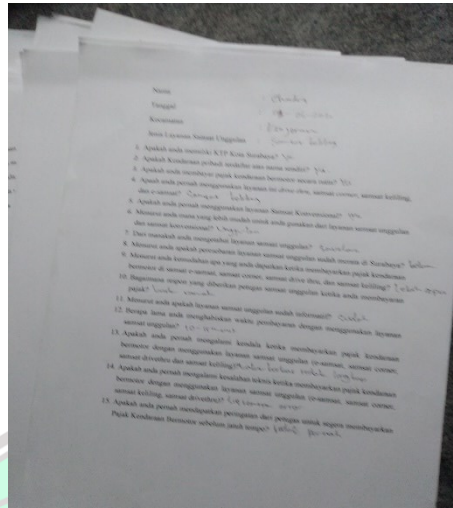
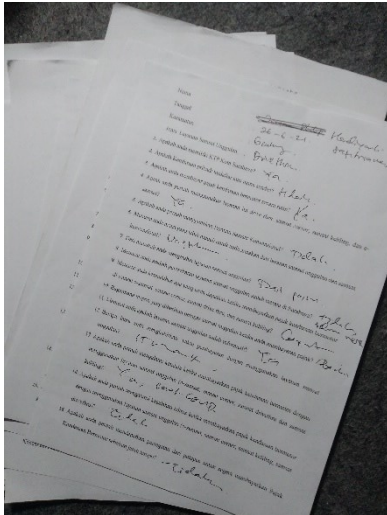
Lampiran 4

Dokumentasi Samsat Corner



Lampiran 4

Dokumentasi Kuisisioner



Lampiran 4

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Aziz Mahfudzy Almahbuby
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 27 Mei 1996
Alamat Asal : RT 16/ RW 7, Ds Srikaton, Ngantru, Tulungagung
Alamat Kos : Perum Joyogrand Blok BB No. 16 Malang
Telepon/HP : 089637499557
Email : azizmahfudzyalmahbuby@gmail.com

Pendidikan Formal

2003 – 2008 : MI Almufidah Surabaya
2008 – 2011 : SMPN 1 Ngantru Tulungagung
2011 – 2014 : MA Amanatul Ummah Surabaya
2014 – 2020 : Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi UIN Maulana
Malik Ibrahim

Pendidikan Non Formal

- Pelatihan Brevet IAI 2020







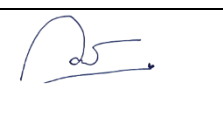
Pengalaman Organisasi






- Anggota UKM Pagar Nusa 2014-2017
- Relawan Lindungi Hutan Malang 2018-2020

Lampiran 5

BUKTI KONSULTASI

Nama : Aziz Mahfudzy Almahbuby
NIM/Jurusan : 14520026/ Akuntansi
Pembimbing : Sri Andriani, SE., M.Si
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam
Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan
Bermotor DI Kantor Samsat Surabaya Selatan

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	2020-01-06	Pemahaman Materi yang komprehensif dan pengambilan objek	
2	2020-01-14	Penambahan materi di bab 2, penambahan indikator efektivitas dan pedoman wawancara	
3	2020-01-20	Pembetulan Penulisan dan ACC Seminar Proposal	
4	2020-03-20	Ganti judul objek penelitian	
5	2020-03-20	Ganti Judul Objek Penelitian	
6	2020-04-13	Koreksi Judul dan Penggantian Objek Penelitian	
7	2020-05-05	Penyusunan bab 4	
8	2020-05-06	Pengklasifikasian	

		Responden	
9	2020-06-01	Revisi BAB 1, BAB II dan BAB II	
10	2020-06-03	Revisi BAB IV	
11	2020-06-05	Revisi Bab V	
12	2020-06-05	ACC Sidang Skripsi	

Mengetahui,

Dr.Hj. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19720322 200801 2 005

